WSIB ONTARIO CSPAAT

Workplace Safety & Insurance Board

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

APPEAL SYSTEM

PRACTICE & PROCEDURES

Updated
September 2004

TABLE OF CONTENTS

I. **BACKGROUND** 1

II. **KEY FEATURES** 2

III. **EARLY RESOLUTION PROCESS** 3

THE HANDLING OF DISPUTES BY THE BUSINESS UNITS

1. DIALOGUE / DECISION STAGE 3
2. ACCESS / OBJECTION FORM STAGE 3
3. RECONSIDERATION STAGE 4
4. REFERRAL STAGE 4

*** Flow Chart of Early Resolution Process** 5

IV. **APPEAL PROCESS** 6

THE HANDLING OF APPEALS BY THE APPEALS BRANCH

A. OVERVIEW OF RESOLUTION METHODS & PROCESS 6

1. 60 DAY DECISION OPTION 6
2. REVIEW / ENQUIRY / HEARING OPTIONS 6
3. SPECIAL ADR PROJECTS 7

*** Flow Chart of Appeal Process** 8

B. ROLE OF APPEALS RESOLUTION OFFICER 9

TABLE OF CONTENTS

C. APPEAL STAGES 9

1. ASSIGNMENT STAGE 9

2. REVIEW STAGE 10

(a) Participants 10
(b) Representatives 10
(c) Appeals Resolution Officer Contact 11
(d) Setting the Issue Agenda 11
(e) Requests for Representation 12
(f) Outcomes 13

3. ENQUIRY STAGE 14

(a) Choosing the Method of Enquiry 14
(b) Documenting Information Received 15
(c) Keeping the Process Moving and the Parties Informed 15
(d) Post-Enquiry Access & Submissions 15
(e) Outcomes 15

4. HEARING STAGE 16

(a) Determining When a Hearing is Appropriate 16
(b) Scheduling 16
(c) Ensuring Hearing Readiness 17
(d) Postponements 17
(e) Procedures for In-Person Hearings 18

5. RESOLUTION STAGE 19

(a) Decisions 19
(b) Agreements 19

APPENDICES

"A" Guidelines for Dealing with Appeal Time Limits i
"B" Guidelines for 60 Day Decision Cases iii
"C" Guidelines for Issuing Subpoenas iv
"D" Guidelines for Conducting In-Person Hearings vi
"E" Guidelines for Reconsideration Requests xiii

I. BACKGROUND

- Until October 1995, the Workplace Safety & Insurance Board's (WSIB) appeal system took an issue by issue approach to resolving objections. It also involved two separate levels of review and placed the responsibility for dealing with disputes entirely on its various appeal areas. These factors contributed to large appeal volumes, a great deal of double handling of claims and resulted in outcomes which were often fragmented and incomplete. The system was marked by backlogs and delays at all levels.

- In October 1995, major changes were made to the appeal system. These changes took into account the interdependencies which exist in the entire adjudication system and reflected the need for the application of dispute resolution approaches at key points throughout the adjudication process. The changes also established greater accountability for the WSIB and its customers. The major changes included: dialogue by the frontline decision-maker; early file access for the dissatisfied party; the requirement that the party provide written reasons for the objection; reconsideration by the original decision-maker; and a single appeal review offering a variety of resolution methods aimed at achieving more complete outcomes.

- Effective January 1998, a further restructuring of the appeal system occurred and a single stream system was established. The previous system had been divided into two streams based on the type of issue under appeal (Mediation Stream for vocational rehabilitation and return to work issues/Entitlement Stream for all other issues). The new single stream system combined principles from both the old Mediation Stream and the old Entitlement Stream. Although the entry requirements and the methods of resolution remained consistent with the old Entitlement Stream, the resolutions themselves could include consensual agreements similar to old Mediation Stream outcomes. A single position of Appeals Resolution Officer (ARO) was created to replace the positions of Mediator, Reinstatement Officer and Appeals Officer which existed under the old system.

- The reasons for the restructuring included the legislative changes which removed mandatory mediation functions from appeals and placed them in the front lines of Operations. As well, the changes were consistent with the move to a comprehensive adjudicator approach which occurred in the Business Units. The change also facilitated the realignment of appeal teams by industry sector, consistent with the WSIB's service delivery model. The creation of a larger single stream permitted greater industry specialization than was possible under the two smaller streams. In addition, a one stream system simplified the appeal rules, making the system easier for the workplace parties to understand and to participate in.

II. KEY FEATURES

The key features of the integrated appeal system are as follows:

1. BETTER COMMUNICATION

- To reduce the number of cases where an objection is required, early dialogue occurs between the party and the frontline decision-maker to ensure that misunderstandings do not occur and that the reasons for a decision are clearly and carefully explained.

2. TIME LIMITS

- To comply with new statutory requirements, the objecting party must confirm in writing, within specific time periods, an intention to appeal.

3. SELF RELIANCE

- To ensure the dissatisfied party is fully aware of the information upon which the decision was based, access to the claim or firm file is provided. At the same time, the party is sent an Objection Form.

- To help focus the nature of the objection and to assist the WSIB to reach an early resolution, the party objecting to a decision must complete and return the Objection Form.

4. RECONSIDERATION

- To ensure that every opportunity is given for early resolution, the decision-maker reconsiders the original decision based on the information in the file and the Objection Form and any enquiries made based on information identified in the Objection Form.

5. ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

- To recognize the diversity of issues appealed, a variety of dispute resolution approaches are made available by the Appeals Branch (AB). The approach chosen is geared to the nature of the issues under objection. Approaches range from informal to more formal and from expedited to more time-consuming, depending upon the complexity of the issues to be resolved.

III. EARLY RESOLUTION PROCESS

THE HANDLING OF DISPUTES BY THE BUSINESS UNITS

1. DIALOGUE / DECISION STAGE

- Before issuing a written decision, the decision-maker will ensure that: there are no other issues that need to be addressed; all necessary information has been obtained; and the position of the parties has been clarified. All issues should be dealt with, to the extent possible, in a single decision letter.

- When a decision is made, the decision-maker will invite the adversely affected party to contact the decision-maker to discuss any concerns the party may have with the decision. The decision letter will also advise the party of the time limits for appealing the decision.

  Please see APPENDIX "A" for rules about time limits.

- If concerns are raised about the decision, the decision-maker will review the concerns with the party and explain the rationale for the decision and address any new information which may be provided.

- If the decision is not changed and the party has indicated in writing a desire to appeal the decision (Notice of Objection), the decision-maker will refer the file to the access area.

2. ACCESS / OBJECTION FORM STAGE

- The access area will provide the party/representative with access to the claim file (in accordance with established WSIB policy) along with an instruction sheet and an Objection Form. An appeal will not proceed until all access issues have been resolved either through consent or by order of WSIB or by WSIAT(on appeal).

- In the case of revenue objections, access to the firm file is not provided automatically, but the employer/representative is given the opportunity to obtain access if they choose. The contents of a firm file are comprised primarily of correspondence between the WSIB and the employer, which makes the need for access to that information less likely.

- The party/representative is required to complete a WSIB issued Objection Form

and return it to the decision-maker if they choose to proceed with an objection

- The completed Objection Form will contain: reasons why the decision is felt to be incorrect; any new information not considered by the decision-maker; and a summary of the further benefits or services which are requested.

- The access area will also send a letter to the non-objecting party/representative along with a Participant Form to be completed and returned if the party wishes to participate in the event the case proceeds to the AB.

3. RECONSIDERATION STAGE

- If the objecting party returns a completed Objection Form, the decision-maker will review the form for completeness and any new information which is provided. Where appropriate, the decision-maker will reconsider the original decision. Where new issues are raised in the Objection Form, the decision-maker will address those issues as well, including obtaining additional information where required.

- If the decision is not changed and all outstanding issues have been addressed, the decision-maker will refer the file to the AB.

- The Manager in the Business Unit may review the file to confirm that all presenting issues have been ruled on before the file is sent to the AB.

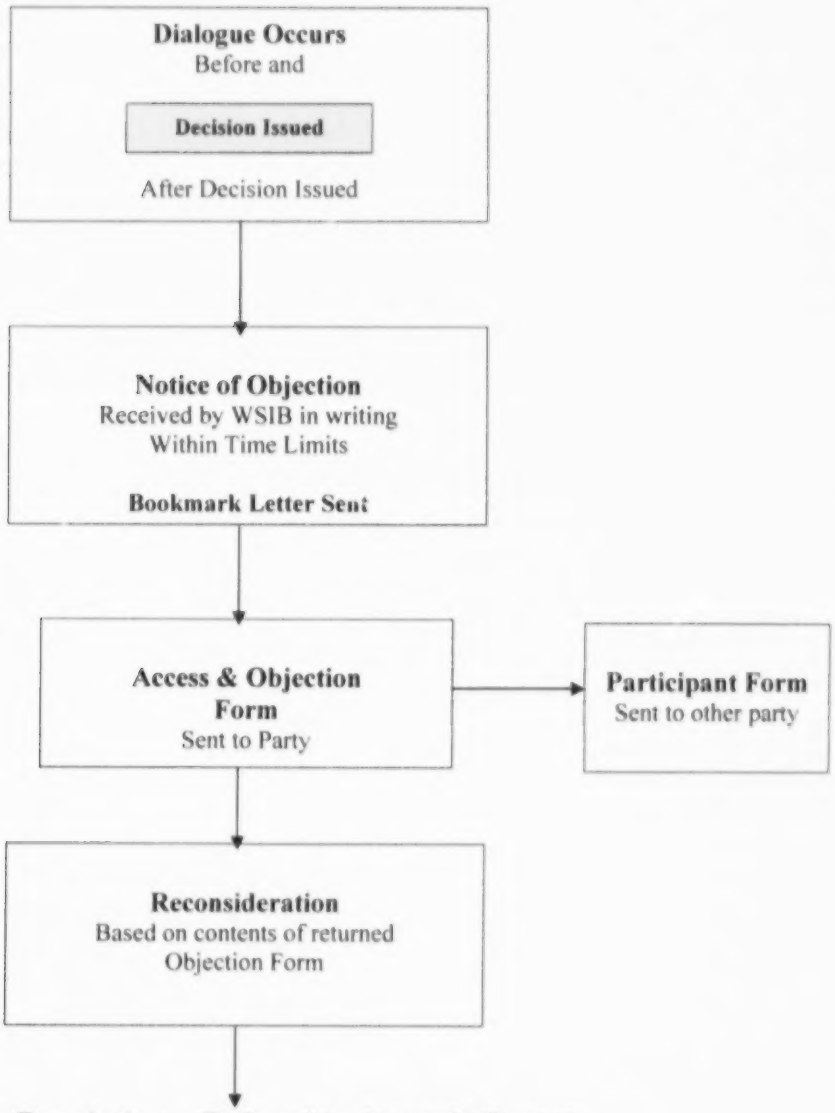
4. REFERRAL STAGE

- A dual referral is made through the completion of an Appeals Referral Memo. The file is simultaneously referred to the access area and to the AB (Desk: **T8000**). The access area will provide access updates to the objecting party/representative and will also provide access to the non-objecting party/representative where they have indicated an intention to participate in the appeal. This "secondary" access function ensures that when the parties/representatives are contacted by the ARO, they will be in a position to discuss the objection in an informed manner.

EARLY RESOLUTION PROCESS

THE HANDLING OF DISPUTES BY THE BUSINESS UNIT

OVERVIEW



Where No Resolution – Referral to Appeals Branch

IV. APPEAL PROCESS

THE HANDLING OF APPEALS IN THE APPEALS BRANCH

A. OVERVIEW OF RESOLUTION METHODS & PROCESS

- All cases entering the AB are dealt with by Appeals Resolution Officers (AROs). Outcomes are reached using a variety of methods determined by the nature of the issue under appeal. The following is a summary of the methods used.

1. 60-DAY DECISION OPTION

- The 60-day decision option is intended to be utilized for more straightforward cases. Upon entering the AB, the objecting party/representative is given the opportunity to choose the 60-day decision option.

- Where this option is chosen, a decision is made within 60 days based on information contained in the claim file and any additional information submitted by the parties in writing. This approach provides all objecting parties with the opportunity to choose an expedited process of review and places the onus on the objecting party/ representative to gather any new information to be relied upon.

2. REVIEW / ENQUIRY / HEARING OPTIONS

- The review/enquiry/hearing options represent the most common approaches to resolving objections.

- In cases where a 60-day decision option is not chosen, the case is assigned to an ARO who contacts the parties, confirms the issues and determines the most appropriate method of resolving the objection. If it is agreed at this point that the case can be resolved on the basis of submissions alone, the parties are ordinarily given 21 days to make submissions. Once submissions are received, the case goes to the Resolution Stage for a final outcome.

- If one or both parties wish to submit further evidence, the case goes from the Review Stage to the Enquiry Stage. Once the additional evidence and submissions are received, the case goes to the Resolution Stage for a final outcome.

- A case which is more complicated and requires an in-person hearing, goes from the Review Stage to the Scheduling and Hearing Stages before a resolution can be reached.

3. SPECIAL ADR PROJECTS

- Special Alternative Dispute Resolution (ADR) projects are offered by the AB. Appeal cases arising from larger employers are sometimes dealt with through special projects which are aimed at reaching outcomes more efficiently and more consensually. These projects depend upon the willingness of the employer and the union to seek constructive ways to resolve appeals.

- Each project is developed in consultation with the employer and union and procedures vary based on the needs of the parties.

- The ADR project between Stelco and the United Steelworkers of America (Local 1005), for example, involves a dedicated ARO who provides a written "view" or opinion of the case to the employer and union representatives. A meeting is held where as many as 15 cases are considered. The discussions centre around the "view" and most cases are resolved through an agreed upon outcome. A small number of cases actually proceed to a hearing following one of these sessions. In some cases, additional enquiries may be identified as necessary before a resolution can be reached.

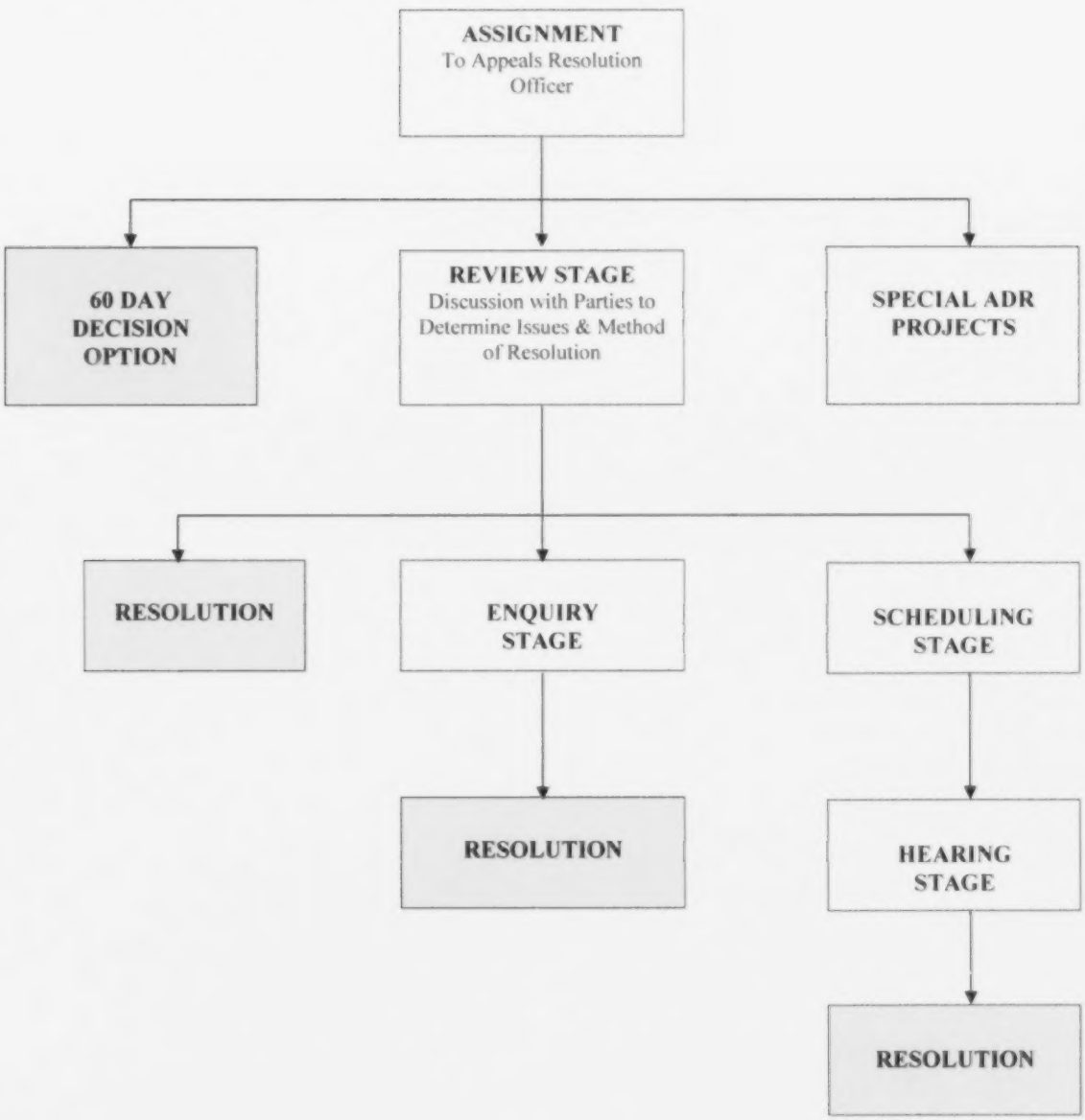
- Projects of this kind have been used most often in the steel industry but have also worked effectively in the mining, automobile and retail food industries.

- More information about the opportunity to develop employer-specific ADR projects should be raised with the Director of the AB.

APPEALS BRANCH

THE HANDLING OF APPEALS BY THE APPEALS BRANCH

OVERVIEW



B. ROLE OF THE APPEALS RESOLUTION OFFICER

- AROs are responsible for achieving resolutions to objections. In discharging their responsibilities, AROs shall comply with the following code of conduct:

  1. To act in a fair and impartial manner and avoid any conflicts of interest.

  2. To be diligent and conscientious in the performance of their duties.

  3. To treat all parties and participants in the appeal process with courtesy, dignity and respect.

  4. To approach every objection with an open mind, capable of fairly assessing and weighing evidence and to avoid doing or saying anything that would cause a well informed, reasonable party to think otherwise.

  5. To conduct such enquiries as may be necessary to properly resolve an objection in recognition of the non-adversarial nature of the WSIB's system of adjudication and to ensure appropriate protection for unrepresented parties.

  6. To reach conclusions based on objective and independent assessments of fact, in accordance with the Act and WSIB policy.

C. APPEAL STAGES

1. ASSIGNMENT STAGE

- Upon entering the AB, a file will be assigned to the appropriate industry sector team. Cases are assigned to individual AROs on a monthly basis in the order received in the branch.

- The assignment by industry sector/small business unit is consistent with the alignment of the Business Units and is aimed at developing greater knowledge of and familiarity with specific industries and their associated occupations and work processes, thereby maximizing the quality of resolutions.

- For all objections entering the AB, the objecting party/representative will be forwarded a 60-day decision option form. If the form is completed and returned, an ARO will be assigned promptly and a decision will be reached within 60 days of the completed option form being received.

  Guidelines for 60-day decision option cases are contained in the attached APPENDIX "B".

- Files which have been allocated to teams but are not yet allocated to AROs are the responsibility of the Appeals Manager and the team support staff, who will respond to questions about status and will deal with requests for priority service.

2. REVIEW STAGE

(a) Participants

- The objecting party is a participant in the proceeding. The non-objecting party is also a participant where they have completed the appropriate Participant Form.

- Where the non-objecting party has chosen not to participate, there is no obligation to include that party in any of the proceedings; however, the party will be sent a copy of any decision or agreement which is reached at the conclusion of the proceeding.

- Where a party does not initially complete a Participant Form but subsequently advises the WSIB of an intention to participate in the appeal process, they will be included in all discussions and communications which occur.
  (In this situation, the party should advise the AB of their intention by telephone and forward a completed Participant Form directly to the AB to ensure the ARO is aware of their participation.)

- Third parties may be included in certain circumstances. Where, for example, it is alleged that a successor company may bear responsibility for the costs of a claim or for a re-employment obligation arising from the accident, that company will be given notice of the proceeding and a full opportunity to participate.

- When an employer is no longer in business and their account has been closed, they will generally not be included as a participant in the appeal proceeding. AROs may still request information from the former officers or employees of the company where such information is necessary to determine the merits of the appeal.

(b) Representatives

- All parties have a right to be represented by a representative of their choice.

- The AB recognizes and enforces the Code of Conduct established by the WSIB for representatives.

(c) Appeals Resolution Officer Contact

- The ARO reviews the file to determine the facts, the nature of the issues under objection and the identity of the participating parties.

- The ARO contacts the participating parties/representatives in order to explain the objection process and the role of the ARO. This contact normally occurs by telephone.

- Discussions occur at this stage to identify the issues under objection, the appropriate method of resolution and possible enquiries which may be needed.

- An opportunity may arise during the initial contacts for an agreement to be reached on the outcome. The participants may come to a common understanding of how the facts of the case match relevant law/policy. Under these circumstances, an agreement to allow or allow in part some or all of the presenting issues may result. Any agreement reached will be issued in writing using the approved format.

- Where an agreement on an outcome does not occur but it is agreed that no additional information is required and the ARO may proceed with a decision, the case proceeds to the Resolution Stage.

(d) Setting the Issue Agenda

- One of the key features of the appeal system is a comprehensive review of the file by both the Business Unit and the AB. Before qualifying for consideration by the AB, the objecting party will have first completed an Objection Form which identifies all issues in dispute and ensures that all presenting issues are addressed in the Business Unit.

- Additional issues may still present themselves at the appeal stage. Where additional issues do present themselves but have not been ruled on by the Business Unit, they will be added to the issue agenda for resolution by the ARO, where:

  - the participating parties agree to have the issues added

  - information necessary to resolve the issues is available to the ARO without extensive additional enquiry and

  - the issue is not excluded from review by the statutory time limit for appeal.

- Situations may occur where, regardless of whether the issue has been raised by either party, the issue is determined by the ARO as necessary to deal with in order to give proper effect to the real merits and justice of the case. The ARO has the authority to add such an issue to the issue agenda but must notify the parties/representatives of this.

- There may be cases in which the ARO identifies a downside risk in the case. In such circumstances, the ARO must advise the party/representative of the downside risk.

- In all cases, the benefits which flow from a decision will be considered part of the issue agenda and the ARO will be responsible for ruling on benefits to the extent that reliable information is either contained in the file or readily available to the ARO on this issue. Therefore, where the ARO accepts entitlement for impairment or for a period of disability, the ARO will also resolve the nature, level and duration of benefits to the extent that available information permits.

- In cases where the time limit has expired for any issue which the party wishes to have resolved, and the issue of an extension has not previously been addressed, the ARO will deal with that issue as a preliminary matter and make a ruling in writing within 30 days of receiving submissions from the parties.

  Please see appeal time limit extension criteria set out on page ii of APPENDIX "A"

(e) Requests for Representation

- In cases where either party requests that the ARO delay the proceedings in order for a representative to be arranged, a delay of up to 21 days will be granted.

- In the case of a request by the objecting party, if no representative has been arranged within 21 days, the party will be given the option of proceeding without a representative or having the objection treated as withdrawn. Where the case is withdrawn, it can re-enter the appeal system as a new appeal at a later date but will not be given priority status and will be assigned to the same ARO.

- In the case of a non-objecting party who has been unable to arrange for a representative within 21 days, the ARO will proceed with the case. The non-objecting party will be free to continue efforts to arrange for a representative as the case proceeds.

(f) Outcomes

(i) Proceed to Resolution Stage

- Where the ARO and the parties/representatives are satisfied that additional enquiries are not necessary, and a consensual agreement cannot be reached, final submissions will be requested and the case will move directly to the Resolution Stage.

(ii) Proceed to Enquiry Stage

- If it is determined that additional information is required, which can be obtained through non-hearing enquiries, the case will proceed to the Enquiry Stage.

(iii) Proceed to Scheduling Stage

- If it is determined that an in-person hearing is required, the ARO will discuss with the parties the appropriate location for the hearing, any witnesses that may be required and any additional information that should be obtained prior to the hearing.

(iv) Returns

- Where a file is returned to the Business Unit for further action without a resolution being reached, significant delays occur in the process, causing much distress to the parties. The appeal system is designed to reduce instances where "returns" occur.

- A return will not be made without a discussion first occurring with the parties. Where a return does occur, the ARO will complete a memo outlining the reasons for the return. The "return" memo will be sent to the Business Unit and a copy will also be sent to the parties/representatives and to the appropriate Appeals Manager.

- Returns will generally only occur for the following reasons:

  - another claim (prior or subsequent injury) is identified which would likely impact on the issue in dispute and that claim was not reviewed by the Business Unit prior to reaching its decision. This is to be distinguished from situations where prior or subsequent relevant claims were reviewed but simply not referred with the file under objection. In those cases, the ARO will arrange to have any additional relevant files obtained without the necessity of the case being returned to the Business Unit;

- a relevant entitlement issue has not been ruled on by the Business Unit and the ARO is unable to add it to the issue agenda (see 'Setting the Issue Agenda' on Page 11);

- there is a significant deficit in the information used by the Business Unit decision-maker to decide the issue(s) under objection;

- the Business Unit decision is based in whole or in part on surveillance evidence but the subject of the surveillance has not been adequately verified. (Where the identity is contested, a detailed investigation by the Special Investigations Branch should be undertaken before the matter is referred to the AB.)

- Where the action required to be taken by the Business Unit is completed but one or more issues remain in dispute, the file will be sent back to the AB and assigned to the same ARO on a priority basis without the requirement that the party complete another objection form.

(v) Withdrawals

- Where the objecting party/representative indicates to the ARO that they do not wish to proceed or are not ready to proceed with the objection, a letter will be sent to the parties confirming this and the objection will be treated as withdrawn.

- In cases where the objecting party/representative does not return telephone messages or correspondence from the ARO, a letter will be sent advising that if no reply is received within two weeks, the objection will be treated as withdrawn.

- Where a case is treated as withdrawn, it can re-enter the AB at a later date. If the case does re-enter the AB, it will not be given priority status but the same ARO will be assigned to the case once it reaches the top of the assignment queue.

3. ENQUIRY STAGE

(a) Choosing the Method of Enquiry

- It is recognized that a variety of methods are available to obtain information including:
  - telephone / teleconferencing
  - letter / fax
  - informal meetings

- investigations conducted by WSIB staff
- assessments, tests and opinions obtained from internal and external health care, ergonomic and industrial hygiene specialist

- It is the ARO's responsibility to determine what information is needed to resolve the case and to choose the most efficient and timely method of obtaining that information. Generally, the best way to obtain information is through the parties themselves. For example, where copies of medical records or reports are required, the worker or worker's representative is likely able to obtain the documentation more efficiently than the WSIB.

(b) Documenting Information Received

- Most information received at the Enquiry Stage will be in written form, including reports, records, letters and WSIB memos; however, other information will be received orally, either over the telephone or through informal meetings. Information received orally must be appropriately documented.

(c) Keeping the Process Moving & the Parties Informed

- The ARO is responsible to follow-up on outstanding enquiries in order to ensure that information requests are responded to in a timely manner. It is also the responsibility of the ARO to keep the participating parties advised of the status of all enquiries being conducted.

(d) Post-Enquiry Access & Submissions

- New information that is received during the enquiry stage will be shared with the participating parties. Consent of the worker will be required before releasing medical reports/records to the employer.

- Parties will generally be given 21 days to provide post-enquiry submissions to the ARO. Shorter or longer periods may be given depending upon the complexity of the case and the circumstances of the parties/representatives.

- It is open to the ARO to arrange a conference call/video conference call with the parties to receive final submissions if it is more expedient to do so.

(e) Outcomes

- Once all enquiries are completed and submissions received, the case will proceed to the Resolution Stage.

- There may be exceptional cases where the enquires lead the ARO to proceed to an in-person hearing. This will be appropriate where significant credibility issues become apparent or where complex issues of fact arise as a result of the enquiries. In such cases, the ARO will refer the file to the Scheduling Stage.

- Withdrawals and Returns may also occur following the Enquiry Stage and the same principles and procedures apply at this stage as apply in the Review Stage described earlier.

4. HEARING STAGE

(a) Determining When a Hearing is Appropriate

- A fundamental objective of the appeal system is to provide every opportunity to resolve cases without a formal hearing. In-person hearings can contribute significantly to delays and to an adversarial relationship developing between the workplace parties.

- It is anticipated that most cases will be resolved without the need for an in-person hearing. Hearings will generally be required where:

  - the issue under objection involves a complex factual question which can only be properly assessed through a hearing (examples: occupational exposure, disablement and job suitability issues);

  or

  - the decision under objection turns on an issue of credibility which can only be properly examined through cross-questioning at a hearing (example: issues relating to proof of accident or compliance with re-employment obligation)

(b) Scheduling

- Once it is determined that an in-person hearing is required, the ARO will refer the file to a scheduler who will proceed to arrange for a mutually convenient hearing date.

- Once a date has been arranged, the scheduler will issue and send a notice of hearing to the parties setting out the date, time and place for the hearing.

- Where the non-objecting party indicates that they are not ready to set a hearing date or are not prepared to provide available dates consistent with usual scheduling time frames, the scheduler will set the date on the basis of the availability of the objecting party. If the objecting party refuses to cooperate in the scheduling of a hearing date, the case will be treated as withdrawn.

(c) Ensuring Hearing Readiness

- The Appeals Administrator (AA) is responsible for taking appropriate steps to ensure that all necessary documents and witnesses will be available at the hearing and for dealing with any procedural issues that may arise prior to the hearing.

- The AA will also receive and consider written requests by the parties for the production of additional information/documentation for the hearing. When considering whether or not to obtain information requested by the parties, the AA must determine whether the information is relevant and necessary in consideration of the issues under objection.

  In determining whether or not to issue a subpoena, the criteria set out in APPENDIX "C" will apply.

- All documentary evidence submitted by the parties prior to the hearing should be received by the WSIB at least 14 days prior to the hearing.

- Where documentary evidence is submitted prior to the hearing, and the other party has not been copied, the AA is responsible for ensuring that access to these documents is provided to the other party.

(d) Postponements

- The AA will deal with all pre-hearing requests for postponements. The AA has the authority to grant a postponement request where it meets one of the following criteria:

  - sudden illness of the worker;
  - sudden illness of the worker's representative where no replacement is readily available;
  - sudden illness of the employer in the case of a small business operation where the employer is to act as the representative;
  - sudden illness of the employer's representative if no replacement is reasonably available;
  - death of one of the parties or a member of his/her immediate family;
  - adverse weather conditions on the day of the hearing or an accident while on route to the hearing.

- Where a postponement request is granted, the AA will notify all parties and will return the file to the scheduler to arrange for another hearing date.

(e) Procedures for In-Person Hearings

i. Guidelines

Set out in APPENDIX "D" are procedural guidelines for the conduct of in-person hearings.

- It is important to note that the circumstances of each case will determine the extent to which all procedures will be followed.

ii. Receiving Evidence

- Rules of evidence which apply in court proceedings do not apply at WSIB hearings.
- Evidence will be received by the ARO if it is relevant to the issues under objection and there is no statutory exclusion or privilege which applies to the evidence.
- It will be up to the ARO to determine how reliable the evidence is and what weight it will be given.

iii. Post-Hearing Information

- In exceptional cases, additional information will have to be obtained following the hearing.
- Post-hearing enquiries should be conducted using the same methods, procedures and guidelines as apply at the Enquiry Stage.
- Access to new information obtained through post-hearing enquiries will be provided to the parties and final written submissions invited.

iv. Withdrawals and Returns

- Withdrawals and returns may also occur at the Hearing Stage and the same principles and procedures apply as were described for earlier appeal stages.

5. RESOLUTION STAGE

(a) Decisions

- Decisions will be written in a clear and concise manner using plain language.
- Where findings are made on the basis of credibility, reasons must be given for accepting or rejecting the credibility of an individual.
- Written decisions should follow formats appropriate to the case. In all cases, the decision must set out: the issues under objection; the applicable policy reference; a brief description of how the issues arose; the evidence considered and how it was weighed; and the conclusion reached.
- Once the decision has been signed, a copy will be sent to the parties and to the appropriate Business Unit.
- In the covering letter sent with the decision, the parties will be advised of the relevant time limit for appeals to the Workplace Safety and Insurance Appeals Tribunal (WSIAT).

(b) Agreements

- Agreements are reached when the participating parties and the ARO agree on an outcome.
- The parties will be advised at the time of the resolution that the agreement constitutes a final decision of the WSIB.
- A document confirming the agreement will be prepared by the ARO. It will cover the same information as a decision (see bullet #3 under "Decisions" above) in order to show how the agreement is consistent with the Act and WSIB policy.
- In the covering letter sent with the confirming document, the parties will be advised of the relevant time limit for appeals to the WSIAT.

APPENDIX A

GUIDELINES FOR DEALING WITH APPEAL TIME LIMITS

1. OVERVIEW OF TIME LIMITS

- A 30-day time limit on appealing a WSIB decision about Return to Work or a Labour Market Re-entry plan made on or after January 1, 1998.
- A six-month time limit on appealing any other WSIB decision made on or after January 1, 1998.
- A six-month time limit starting from January 1, 1998 will apply on appealing any *other* WSIB decision made prior to January 1, 1998.

2. NOTICE OF OBJECTION

- Where the WSIB issues an unfavourable decision, the adversely affected party will be advised in the decision letter of the applicable time limits for appealing. In order to meet the statutory requirements, the party must indicate in writing, before the expiry of the relevant time limit, a desire to appeal the decision.

3. PROCEEDING WITH THE OBJECTION

- To recognize the desire on the part of some parties simply to protect their rights of appeal, the decision-maker who receives a notice of objection will send a letter to the objecting party acknowledging that the statutory time limit has been met and asking the party to confirm when they wish to proceed.
- If the party does not confirm a desire to proceed immediately, no further action will be taken at that time. If the party confirms a desire to proceed immediately, access and an Objection Form will be sent. Once the completed Objection Form is received, the WSIB will proceed with the appeal in the usual manner.
- These procedures will create a low bar (letter confirming intent to appeal) to meet the time limits and a higher bar (completed Objection Form) to have the appeal proceed.

4. RECONSIDERING DECISIONS AFTER EXPIRY OF TIME LIMITS

- The WSIB has the authority under Bill 99 to reconsider any decision "at any time as it considers it advisable to do so". This contemplates decisions being changed by the WSIB through reconsideration after the expiry of the statutory appeal period.
- Circumstances where the WSIB will exercise its authority to reconsider decisions outside of the appeal period include: where a technical error has been made (for example - an incorrect date has been used, incorrect earnings information was applied or an incorrect or out of date policy has been used); where new evidence is

submitted, which is substantial in nature (for example – results of new medical testing, breakthroughs in medical science, or other information coming to light which was not reasonably available within the appeal period).

5. AUTHORITY TO GRANT EXTENSIONS

- If reconsideration is not possible and the case has been brought forward for review after the expiry of the statutory time limit, the WSIB has the authority to extend the time limit in appropriate cases.

- Requests for extensions will be considered by the adjudicator who will notify the party in writing of the outcome of the review and the right to object if the extension is denied.

6. CRITERIA TO BE APPLIED IN DETERMINING TIME LIMIT EXTENSIONS

- The length of the delay. Broad discretion to extend will be applied where appeals are brought within one year of the date of the decision. Additional criteria to be considered for longer delays include:

  - Serious health problems (experienced by the party or the party's immediate family) or the party leaving the province/country due to the ill health or death of a family member;

  - Whether there was actual notice of the time limit. This acknowledges that post '98 decisions specifically refer to the time limits but pre '98 decisions do not;

  - Whether there are other issues in the appeal which were appealed within the time limits and which are closely related to the issues not appealed within the time limits;

  - The significance of the issue in dispute;

  - Whether the party was able to understand the time limit requirements.

- All decisions to extend time limits will be based on the merits and justice of the case.

7. APPEALING TIME LIMIT RULINGS

- If the party indicates a desire to appeal the time limit ruling, the matter will be referred by the manager in the operating area directly to a manager in the Appeals Branch for assignment to an Appeals Resolution Officer. The ARO will rule on the time limit issue within 30 days of receiving submissions from the parties.

  If the extension is granted, the claim will be returned and the usual Access/Objection Form process will be initiated (see page 3 of Practice & Procedures paper).

APPENDIX B

GUIDELINES FOR 60 DAY DECISION CASES

1. **GENERAL**

- When a case is received in the AB, an option letter is sent to the objecting party/representative providing the option of an expedited decision.
- These are intended to be non-enquiry decisions made on the basis of information in the claim file and information submitted by the parties.
- The expedited decision process is activated when the signed option form is received by the AB.

2. **PROCEDURES**

a) In All Cases

- If the case is not allowable based on the contents of the claim file and any additional information submitted with the Option Form, a decision will be issued.
- If the case is allowable and no Participant Form has been received or the outcome has no consequences to the non-objecting party (i.e. some employer SIEF objections), a decision will be issued.

b) In Cases Where Participant Form Received

- If the case appears to be allowable, the non-objecting party will be contacted to determine if they have additional information to submit. If they do not, a decision will be issued. If they do have information to submit, the ARO will give the party/representative 21 days to provide the information. If this information may reasonably cause the ARO to deny the appeal, the objecting party/representative will be given an opportunity to reply.

3. **ISSUE AGENDA**

- Issues not ruled on by the Business Unit will not be added to the issue agenda where the 60-day decision option is chosen.
- If additional issues are raised, they will be referred back to the Business Unit to rule on after the 60-day decision has been issued.

APPENDIX C

GUIDELINES FOR ISSUING SUBPOENAS

A. CRITERIA

1. In determining whether a subpoena is essential and should be issued, the following facts should be considered:

   a) whether the evidence is relevant to the issue in dispute;

   b) whether the evidence is likely to be significant to a determination of the issue in dispute;

   c) whether the request to subpoena a witness will be used for the bona fide purpose of giving evidence before the proceeding or whether it will likely be used to harass or inconvenience the witness;

   d) whether the oral or written evidence can be obtained in a more reasonable manner (i.e. from a party or witness already attending the hearing);

   e) whether the subpoena request is being used for the purpose of "fishing" in the hopes of obtaining relevant information;

   f) whether the person receiving the subpoena has access or control of information/documents, relevant to the case. The subpoena should be issued against the person with custody of the necessary documents;

   g) whether the prospective witness is compellable in the proceedings (WSIB policy has established that WSIB employees are not compellable witnesses and other statutes limit the compellability of certain witnesses).

2. In difficult cases, advice and direction in deciding if a subpoena should be issued may be sought from the Director of the Branch.

B. PROCEDURES

1. A request to subpoena documents or a witness must be made in writing. In the case of documents, the request must identify the document and indicate whose control it is in. The request should also state the relevance and likely significance of the document. The request in relation to a witness must indicate the name and address of the proposed witness and an indication as to the nature, likely significance and relevance of the evidence to be given by the witness.

2. The AA will provide the secretary with all necessary information in a memo. This information will include the name and address of the witness and the particulars of any documents which the witness must produce.

3. The secretary will:

a) type the subpoena;

b) refer the document to the Branch Director for signing;

c) take the signed subpoena to Corporate Records to have it sealed with the WSIB's
corporate seal;

d) prepare a memo to Investigations Branch and deliver the memo, the original subpoena and a copy of the original subpoena to the Manager of the Investigations Branch.

4. The Manager of the Investigations area will arrange for an Investigator to serve the subpoena.

5. The Investigator will provide the Manager of Investigations with an Affidavit of Service which will be duly witnessed by a Commissioner.

6. Where the ARO concludes that the document or the proposed witness is not essential to a determination of the issue in dispute, the AA will communicate this to the parties in writing. This communication should also advise the party to raise the matter with the ARO at the hearing, in the event that the decision not to grant a subpoena is disputed.

7. At the hearing, should the subpoenaed document or witness not be produced or attend, as the case may be, or where the AA has refused to issue a subpoena, the ARO may:

a) proceed without the evidence or the witness if it is determined that the evidence in question is not essential to a disposition of the issue in dispute;

b) proceed with the hearing, indicating that a decision on the need for the production of evidence or attendance of a witness will be reserved until the conclusion of the hearing. Where, at the conclusion of a hearing, it is determined that the evidence in question is essential, the ARO will direct that the hearing be re-convened and that appropriate subpoenas be issued;

c) decide at the outset that the subpoena should be issued and postpone the hearing for that purpose. This course of action should only be taken (over b) above) where the evidence in question is so critical as to make proceeding to hear the available evidence unreasonable.

8. If the subpoenaed witness does not attend and the ARO is satisfied the evidence to be given is essential, then the ARO may decide to re-issue the subpoena with instructions to the Investigator to communicate to the witness the necessity of attending a future hearing, or the ARO may direct that the WSIB proceed with contempt proceedings against the witness. Such a decision shall be made in consultation with the Branch Director and the WSIB's General Counsel.

APPENDIX "D"

GUIDELINES FOR CONDUCTING IN-PERSON HEARINGS

HEARING PROCEDURES

a) Purpose

- The purpose of a hearing is to gather information in a thorough, fair and courteous manner. In doing so, every effort should be made to create and maintain a non-adversarial atmosphere.

b) Prior to Entering the Hearing Room

Prior to entering the hearing room, the ARO shall:

i) make appropriate introductions;

ii) determine the presence of and identify all individuals who will be participating in the hearing and ascertain their roles;

iii) explain that witnesses will be excluded from the hearing room until they are required to give testimony. This does not apply to the worker or an individual designated by the employer as its resource person. These individuals are allowed to remain in the hearing room throughout the proceedings;

iv) decide whether or not observers will be permitted to be present at the hearing. As a general rule, WSIB hearings are held "in camera", which means they are not open to the public. However, the WSIB routinely permits observers to attend where both parties consent. These observers are almost always related to the parties in some way (i.e. relative, friend);

v) generally, unless there are compelling reasons for excluding observers (i.e. sensitive factual issues, matters of space, potential security problems), observers will be allowed to sit in. The ARO must make it clear to an observer that they are not entitled to participate in the hearing.

c) In the Hearing Room-Prior to Going on the Record
Before going on the record, the ARO shall:

i) arrange for appropriate seating of the parties and observers;

ii) outline the purpose of the hearing and how it will proceed (i.e. the order of presentations);

iii) discuss with the parties the issues to be dealt with and advise the parties of information or facts which are already established from the evidence and of the specific areas of enquiry which will be necessary in order to deal with the issues under objection;

iv) clarify with both parties what witnesses will be called and what the nature of their testimony will be. The ARO should not hear from witnesses whose evidence is irrelevant to the issue under objection or relates to non-contentious matters of fact already accepted by the ARO. If multiple witnesses are being called to provide the same information, the ARO should seek agreement from the parties with respect to those facts;

v) explain that the information received from the witnesses will be given under oath or affirmed as the witnesses prefer;

vi) indicate that a recording device will be recording everything that is said during the course of the hearing;

vii) if an interpreter is present, explain that the interpreter is not an employee of the WSIB and explain how the interpreter will be used;

viii) explain that a request for a postponement may be dealt with at this stage or as a preliminary matter on the record. The criteria for granting postponements is set out later in these guidelines;

ix) if the objecting party does not wish to proceed with the objection then the matter will be treated as withdrawn the principles and procedures outlined earlier in this document will apply;

x) if a question arises as to whether or not the matter should be returned to the operating area, the principles and procedures outlined earlier in this document will apply.

d) The Hearing

OPENING THE HEARING-PRELIMINARY MATTERS

The hearing shall proceed in the following manner:

i) the ARO shall state for the record the name, claim number, date of decision being objected to and whose objection it is;

ii) the ARO will indicate for the record who is in attendance at the hearing and what their capacity is;

iii) the ARO will identify the issues under objection;

iv) the ARO will determine if either party has any additional written documents to submit. Where they do, and that material is relevant, it will be received and marked as an exhibit. Exhibits are to be numbered and each will bear the worker's name, claim number, date received and the initials of the ARO;

v) written documents received at this time will obviously not meet the 14-day disclosure requirement of the Branch; however, it is inappropriate not to receive the information considering the statutory requirement to determine cases on their real merits and justice. The ARO will have to determine appropriate procedures for ensuring fairness to the receiving party. This may include delaying the start of the hearing to give the representative an opoortunity to review and discuss the documents with the party and/or witnesses. The ARO may also offer an opportunity to make post-hearing submissions on any of the documents submitted. The ARO may also consider postponing the hearing where the prejudice to the receiving party is so significant that no other procedure can overcome the prejudice;

vi) the parties will be asked if there are any preliminary issues to be raised and the ARO will receive submissions and make rulings with respect to such matters. They may include requests for a postponement. Postponement requests at this stage will be dealt with on the basis of the criteria set out later in these guidelines. The ARO may also reserve ruling on any preliminary issues where a decision does not have to be made in order for the hearing to proceed. A request that a subpoena be issued, for example, may be deferred by the ARO until after all evidence has been heard at which time the necessity of the information in question may be clearer.

PRESENTATIONS

The ARO will receive the presentations of the parties in the following order:

i) each party/representative will be given an opportunity to make a brief opening statement which will be a summary of their respective positions. The objecting party will go first followed by the non-objecting party;

ii) the objecting party will be sworn/affirmed and give evidence through questioning by the party's representative, the opposite representative and then the ARO. Following the ARO's questions, the opposite representative and the party's representative will have an opportunity to ask follow-up questions. The opposite party will ask questions which arise from the questions asked by the ARO while the party's representative will have an opportunity to ask questions arising from the questions of the ARO and the opposite representative;

iii) after the objecting party has testified, the other witnesses for the objecting party will be called, sworn/affirmed and questioned in the same order as above;

iii) the non-objecting party will then be given an opportunity to present information through its witnesses. The non-objecting party/representative will ask questions first, followed by the objecting party/representative followed by the ARO, with follow-up questions after that. It should be noted that for the employer's case, the decision on whether or not to call the resource person first is to be made by the employer's representative, but if that individual is not called first and remains in the hearing room while the other employer witnesses testify, the ARO should advise that in the event that credibility is an issue, the resource person's credibility may be

compromised by not giving evidence first;

v) each witness should be sworn/affirmed when they enter the hearing room and before questions are asked;

vi) witnesses are dismissed from the hearing room (except worker and employer) after giving testimony;

vii) witnesses may remain as observers after they testify provided that no one objects to this and there is no possibility of them having to provide further testimony;

viii) the ARO must ensure that the questions asked of witnesses are relevant to the issues under objection and will refuse to permit questioning in relation to matters considered to be irrelevant. As well, cross-examination is not permitted although cross-questioning is allowed. The distinction between cross-examination and cross questioning is discussed later in these guidelines;

ix) in appropriate cases, to be determined by the nature of the issue and the relative abilities of the representatives, the ARO may suggest to the parties that, having reviewed the contents of the claim file, the ARO wishes to clarify certain information in order to assist in focusing the enquiry. If parties agree to this approach, the ARO will proceed to question the worker/witnesses first. The parties/representatives will then follow with additional questions as may be necessary. If the parties/representatives object to this approach, the ARO will follow the normal hearing protocol set out above;

x) after all testimony has been received, the ARO will invite closing arguments from each representative/party with the objecting party going first followed by the non-objecting party;

xi) each representative may want to respond to the other representative's closing arguments. This is permissible as long as the representatives do not rehash old ground and limit themselves to responding to the specific areas covered by the other side that were not addressed in their own final arguments.

RECESSES – GOING OFF THE RECORD

- Where the hearing continues for more than 1½ to 2 hours, it will likely be necessary to take a break.

- Where possible, breaks should not occur in the middle of a witness' testimony. Where this is unavoidable, the ARO should advise the witness to refrain from discussing their testimony with anyone at the break.

- Where, for any reason during the hearing, it becomes necessary to go off the record

(turn off the recording device), the ARO should state at the outset the reason for going off the record and, when back on the record, disclose the nature of any

discussions or activities that occurred off the record.

CLOSING THE HEARING

The ARO will conclude the hearing as follows:

i) explain that all evidence presented at the hearing as well as the information on file will be considered in reaching a decision;

ii) explain that a written decision will be made and sent to all parties and representatives;

iii) ask if there are any questions about the proceedings to date;

iv) if it is clear that additional information will be required before a decision can be made, advise the parties of the steps that will be taken to obtain the information and the likely duration of the delays involved;

v) if additional information will be obtained, indicate that the parties will receive post-hearing access and will be given an opportunity to make a submission before a decision is made;

vi) if any post-hearing inquiries will involve obtaining medical information, confirm with the worker their consent to release this information to the employer. If the consent is not given, the issue will have to be dealt with by the AA pursuant to s.58 of the Act;

vii) thank the parties for their attendance and tell them "the hearing is closed".

e) After the Hearing

Once the hearing has been closed, the ARO will attend to the following:

i) consider requests for the payment of expenses from the worker, the worker's witnesses and any subpoenaed witnesses. Travel, meal and accommodation expenses are paid to workers, their witnesses and subpoenaed witnesses who are required to attend hearings outside their area of residence or employment. Travel expenses are limited to travel within Ontario borders. Allowances are paid at the prevailing rates covered by the WSIB's Travel Expense Policy. Also, lost wages will be paid at a rate authorized by the WSIB;

ii) the expenses shall be recorded on a standard expense form which is to be signed by the party requesting the expenses and the ARO;

iii) professional witnesses will be paid a set fee as prescribed by the WSIB;

iv) for hearings held outside of Toronto, the ARO must complete a payment voucher

for the payment of the interpreter's fees. This form is to be signed by the interpreter and the ARO following the hearing;

v) all completed expense forms and payment forms are to be submitted to the appropriate secretary within one week of the date of the hearing.

f) Additional Issues

POSTPONEMENT REQUESTS

- Postponement requests made at the hearing are to be ruled on by the ARO after giving a full opportunity to both parties/representatives to present arguments with respect to the request.

- The reasons for granting or denying requests for postponements must be communicated to the parties orally at the time of the hearing.

- The following criteria will be weighed by the ARO in determining whether to grant a postponement request. It should be noted that the consent of the other party does not, by itself, constitute sufficient reason to grant the postponement request

  - was adequate and sufficient notice of the hearing date provided to the parties seeking the postponement;

  - was the hearing date arranged by mutual consent;

  - are the facts giving rise to the request for the postponement compelling and reasonable;

  - to what extent does the need for the postponement arise out of the intentional actions or neglect of the party/representative requesting the postponement;

  - what prejudice will result to both parties if the request is either allowed or denied;

  - how long has the party requesting the postponement been aware of the facts giving rise to the request and what steps were taken prior to the hearing to remedy the situation and to inform the WSIB;

  - can any procedural defects, such as the late receipt of written materials, be remedied through delaying the starting time of the hearing or permitting post-hearing submissions so as to minimize the prejudice of not granting a postponement.

CROSS-QUESTIONING VS. CROSS-EXAMINATION

- It is a long-standing practise of the WSIB not to permit cross-examination at hearings. Cross-examination is an integral part of the adversarial approach relied

upon in the court system, but is not consistent with the enquiry-based adjudication approach of the WSIB.

- Rules of procedural fairness and the need to determine the justice and merits of the case require that an opposing party/representative be given an opportunity to question witnesses with adverse interests. The opposing party/representative is limited, however, to questions which seek to clarify information relevant to the case. The process of clarification is done through cross-questioning.

- Cross-examination represents a more adversarial approach to questioning which is reflected in efforts to badger, attack or argue with the witness. This approach may intimidate parties and witnesses from coming forward with information and participating in the proceedings. It also creates an atmosphere which is more formal and more confrontational and can result in a significant disadvantage to individuals who are unrepresented.

DISRUPTIVE BEHAVIOUR

- In cases where one or more of the parties or representatives conduct themselves in a disruptive manner that prevents the reasonable conduct of the hearing, the ARO shall put the individual(s) on notice that their behaviour is unacceptable and advise them of the ARO's authority to exclude them from the hearing room if the behaviour continues. If the behaviour does continue, the ARO has the authority to order the exclusion of the individual.

- Where an exclusion order is made against one of its representatives, and to avoid prejudice to the affected party, the ARO has the authority to adjourn the hearing to a later date. It is for the ARO to determine if this is necessary to permit the party whose representative has been excluded to obtain a new representative.

APPENDIX "E"

GUIDELINES FOR DEALING WITH RECONSIDERATION REQUESTS

Authority

Section 121 of the Workplace Safety and Insurance Act states the WSIB may reconsider any decision made by it and confirm, amend or revoke the decision. WSIB Policy 11-01-14 confirms this authority and gives the decision-maker and the decision-maker's supervisor the right to reconsider.

Principles

An ARO decision is the final decision of the WSIB. In an enquiry based system, the information gathering activities leading up to the final decision engage the workplace parties (WPPs) in the process. This allows every opportunity for the WPPs to provide information and evidence in support of their respective positions.

The reconsideration authority is not intended to be used to simply rehash the arguments of the WPPs or act as another level of appeal and is only applicable in certain circumstances.

Standard of review

The criteria which would cause a decision to be reconsidered are:

- a substantive defect in the decision or the decision-making process which may reasonably affect the outcome
- failure to properly apply the Act or approved WSIB policy
- significant new evidence
- a typographical error which impacts the decision

Application Procedure

An application for reconsideration must be submitted in writing. The submission must state the reasons for the request.

The request will be considered by the ARO. If no grounds are found to warrant a reconsideration, the parties will be advised in writing. If grounds appear to exist, the ARO will notify both parties and establish the procedures to be followed in conducting the reconsideration.

Following reconsideration by the ARO, the Manager or Director may also be asked to reconsider the decision. The ARO's Manager, Branch Director and Senior Management in Operations have the authority to reconsider and change a decision on the same grounds as noted above and will follow the same procedures as the AROs for dealing with reconsideration requests. This is not an additional level of appeal and is not intended to be used simply to substitute management's judgement for the judgement of the original decision-maker.

WSIB ONTARIO
Workplace Safety & Insurance Board

CSPAAT
Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

SYSTÈME DE CONTESTATION

pratique et procédure

MISE À JOUR
Septembre 2004

TABLE DES MATIÈRES

Page

I. HISTORIQUE 1

II. FONCTIONS CLÉS 2

III. PROCESSUS DE RÈGLEMENT RAPIDE 3

TRAITEMENT DES DIFFÉRENDS PAR LES UNITÉS DE SERVICE

1. ÉTAPE DU DIALOGUE ET DE LA DÉCISION 3
2. ÉTAPE DE L'ACCÈS AU DOSSIER ET FORMULAIRE DE CONTESTATION 3
3. ÉTAPE DU RÉEXAMEN 4
4. ÉTAPE DE L'ACHEMINEMENT DES DOSSIERS 4

*** Diagramme du processus de règlement rapide** 5

IV. PROCESSUS DE CONTESTATION 6

TRAITEMENT DES CONTESTATIONS PAR LA DIRECTION DES APPELS

A. APERÇU DES MÉTHODES ET DES PROCESSUS DE RÈGLEMENT 6

1. OPTION DÉCISION DANS LES 60 JOURS 6
2. OPTION COMPORTANT UN EXAMEN DU DOSSIER, UNE ENQUÊTE
3. PROJETS SPÉCIAUX DE RÈGLEMENT DES LITIGES 7

*** Diagramme du processus de contestation** 8

B. RÔLE DU COMMISSAIRE AUX APPELS 9

TABLE DES MATIÈRES

Page

C. ÉTAPES D'UNE CONTESTATION 9

1. ÉTAPE DE L'ATTRIBUTION 9

2. ÉTAPE DE L'EXAMEN DU DOSSIER 10

a) Participants 10
b) Représentants 10
c) Communication avec le commissaire aux appels 11
d) Détermination des questions en litige 11
e) Demande de représentation 12
f) Résultats 13

3. ÉTAPE DE L'ENQUÊTE 14

a) Choix de la méthode d'enquête 14
b) Consignation des renseignements reçus 15
c) Déroulement du processus et notification des parties 15
d) Accès au dossier et observations suivant une enquête 15
e) Résultats 15

4. ÉTAPE DE L'AUDIENCE 16

a) Détermination de la pertinence d'une audience 16
b) Établissement du calendrier 16
c) Préparation à l'audience 17
d) Report d'une audience 17
e) Procédures relatives aux audiences 18

5. ÉTAPE DU RÈGLEMENT 18

a) Décisions 18
b) Ententes 19

ANNEXES

A Directives relatives aux délais de contestation i
B Directives relatives aux décisions dans un délai de 60 jours iii
C Directives relatives à la délivrance d'assignations v
D Directives relatives à la tenue d'audiences vii
E Directives relatives aux demandes de réexamen xiv

I. HISTORIQUE

- Jusqu'en octobre 1995, le système de contestation adopté par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) reposait sur l'évaluation de litiges pris isolément. Il comportait en outre deux paliers d'examen distincts et déléguait la responsabilité entière du règlement des différends aux divers secteurs du système de contestation.Ces facteurs ont donné lieu à l'accroissement du nombre de contestations, au traitement en double de bon nombre de demandes de prestations et à des résultats souvent fragmentés et incomplets. Tous les secteurs du système étaient en effet caractérisés par des retards et des délais.

- En octobre 1995, des changements importants ont été apportés au système de contestation. Ces changements ont été effectués en tenant compte de l'interdépendance des différentes instances de décision ainsi que de la nécessité de mettre en place des méthodes de règlement des litiges aux moments clés du processus décisionnel. Ces changements ont également permis de responsabiliser davantage la CSPAAT et ses clients. Les principaux changements ont trait notamment au dialogue des décideurs de première ligne, à l'accès rapide aux dossiers pour les parties insatisfaites, à l'exigence de présenter par écrit les motifs de la contestation, au réexamen par le décideur initial ainsi qu'un processus d'examen unique des contestations offrant de nombreuses méthodes de règlement qui visent à l'obtention de résultats plus complets.

- En janvier 1998, le système de contestation a fait l'objet d'une nouvelle restructuration et un système unifié a été mis en place. L'ancien système comportait deux volets en fonction du type de contestation (le volet médiation pour les questions de réadaptation professionnelle et de retour au travail, et le volet admissibilité pour toutes les autres questions). Le nouveau système unifié a intégré les principes des volets précédents (médiation et admissibilité). Même si les exigences d'admissibilité et les méthodes de règlement sont encore compatibles avec celles de l'ancien volet admissibilité, le règlement des litiges peut maintenant reposer sur des ententes consensuelles semblables à celles de l'ancien volet médiation. Un nouveau poste, celui de commissaire aux appels (Appeals Resolution Officer), remplace dorénavant trois postes de l'ancien système, soit ceux de médiateur, de commissaire au rengagement et de commissaire aux appels.

- Parmi les raisons de la restructuration, mentionnons les récentes modifications législatives qui ont entraîné le transfert de la médiation obligatoire du système de contestation au premier niveau opérationnel. Ces changements s'inscrivent également dans l'optique de traitement intégral adoptée par les unités de service. Ils ont permis en outre de faciliter la restructuration des équipes d'évaluation des contestations en fonction des secteurs d'industrie dans le cadre du modèle de prestation de services de la CSPAAT. La création d'un plus grand système à un seul volet a favorisé la spécialisation en fonction des divers secteurs d'industrie, ce que ne permettait pas le système à deux volets. De plus, ce système à volet unique a simplifié les règles de contestation. Il s'agit donc d'un système que les travailleurs et les employeurs comprennent mieux et auquel ils participent plus facilement.

II. FONCTIONS CLÉS

Voici les fonctions clés du système de contestation intégré :

1. MEILLEURE COMMUNICATION

- Afin de réduire le nombre de cas qui donnent lieu à une contestation, nous établissons dès que possible un dialogue entre les parties et le décideur de première ligne, afin qu'il n'y ait aucun malentendu et que la décision soit expliquée clairement et soigneusement.

2. DÉLAIS

- Afin de respecter les nouvelles exigences de la loi, la partie contestatrice doit déclarer son intention par écrit dans les délais prescrits.

3. AUTONOMIE

- Afin de s'assurer que la partie insatisfaite connaît bien les éléments d'information sur lesquels repose la décision, un droit d'accès au dossier d'indemnisation ou de l'entreprise lui est accordé. Un formulaire de contestation lui est également transmis.

- Afin de mieux définir la nature de la contestation et de permettre à la CSPAAT de régler rapidement le différend, la partie contestatrice doit présenter un formulaire de contestation dûment rempli.

4. RÉEXAMEN

- Afin de favoriser un règlement rapide, le décideur réexamine la décision rendue initialement en tenant compte des renseignements figurant au dossier, du formulaire de contestation et de toute demande de renseignements reliée à l'information fournie sur ce formulaire.

5. AUTRES MÉTHODES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

- Afin de tenir compte de la diversité des dossiers, la Direction des appels offre de nombreuses méthodes de règlement des différends. La méthode choisie sera adaptée à la nature du différend. La méthode choisie (procédure consensuelle ou officielle, accélérée ou élaborée) est adaptée à la nature de la contestation et dépend de la complexité du dossier.

III. PROCESSUS DE RÈGLEMENT RAPIDE

TRAITEMENT DES DIFFÉRENDS PAR LES UNITÉS DE SERVICE

1. ÉTAPE DU DIALOGUE ET DE LA DÉCISION

- Avant de rendre une décision par écrit, le décideur s'assure qu'il n'y a aucune autre question devant être abordée, que tous les éléments du dossier ont été évalués, qu'il dispose de tous les renseignements nécessaires et que la position des parties a été clarifiée. Dans la mesure du possible, toutes les questions en litige doivent être traitées dans une seule lettre de décision.

- Une fois la décision rendue, le décideur invite la partie perdante à communiquer avec lui pour qu'elle partage ses préoccupations concernant la décision. La lettre de décision indique en outre le délai à respecter pour présenter une contestation.

Les règles s'appliquant aux délais de contestation sont indiquées à l'annexe A .

- Si l'une des parties exprime des préoccupations relativement à la décision, le décideur en discute avec la partie, lui explique les motifs de la décision, tout en tenant compte de tout nouvel élément d'information qui peut être fourni.

- Si la décision est maintenue et que la partie a fait connaître par écrit (au moyen d'un avis d'opposition) son intention de contester, le décideur transmet le dossier au service de l'accès aux dossiers.

2. ÉTAPE DE L'ACCÈS AU DOSSIER ET FORMULAIRE DE CONTESTATION

- Le service de l'accès aux dossiers permet au demandeur ou à son représentant de consulter le dossier d'indemnisation (conformément aux politiques établies de la CSPAAT) et lui remet une fiche d'instructions ainsi qu'un formulaire de contestation. Une contestation ne peut être traitée avant que toutes les questions d'accès aient été résolues, que ce soit avec le consentement des parties ou sur ordre de la CSPAAT ou du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT).

- Lorsqu'il s'agit d'une contestation liée au revenu, le droit d'accès au dossier de l'entreprise n'est pas accordé automatiquement, mais l'employeur (ou son représentant) a la possibilité de l'obtenir s'il le désire. Au dossier de l'entreprise figure principalement toute correspondance entre la CSPAAT et l'employeur. Il est donc peu probable qu'il faille accéder à ce genre de renseignement.

- Si le demandeur (ou son représentant) désire contester la décision, il est tenu de transmettre au décideur un formulaire de contestation (fourni par la CSPAAT) dûment rempli.

- Le formulaire de contestation doit présenter les raisons pour lesquelles la décision est jugée incorrecte, tous les nouveaux renseignements dont le décideur n'a pas tenu compte et un résumé des prestations ou des services supplémentaires demandés.

- Le service de l'accès aux dossiers fait également parvenir à la partie non contestatrice (ou à son représentant) une lettre accompagnée d'un formulaire de participation qu'elle doit remplir et soumettre dans le cas où elle désire participer au processus si le dossier est soumis à la Direction des appels.

3. ÉTAPE DU RÉEXAMEN

- Si la partie contestatrice présente un formulaire de contestation dûment rempli, le décideur s'assure que tous les renseignements requis ont été fournis et prend connaissance de toute nouvelle information. Lorsque la situation l'exige, il réexamine la décision initiale. Si le formulaire de contestation fournit de nouveaux éléments, le décideur en tient compte et obtient des renseignements supplémentaires au besoin.

- Si la décision demeure la même et que tous les points en litige ont été abordés, le décideur transmet le dossier à la Direction des appels.

- Il est possible que le chef du service concerné passe le dossier en revue pour s'assurer que tous les éléments présentés ont été pris en compte avant de transmettre le dossier à la Direction des appels.

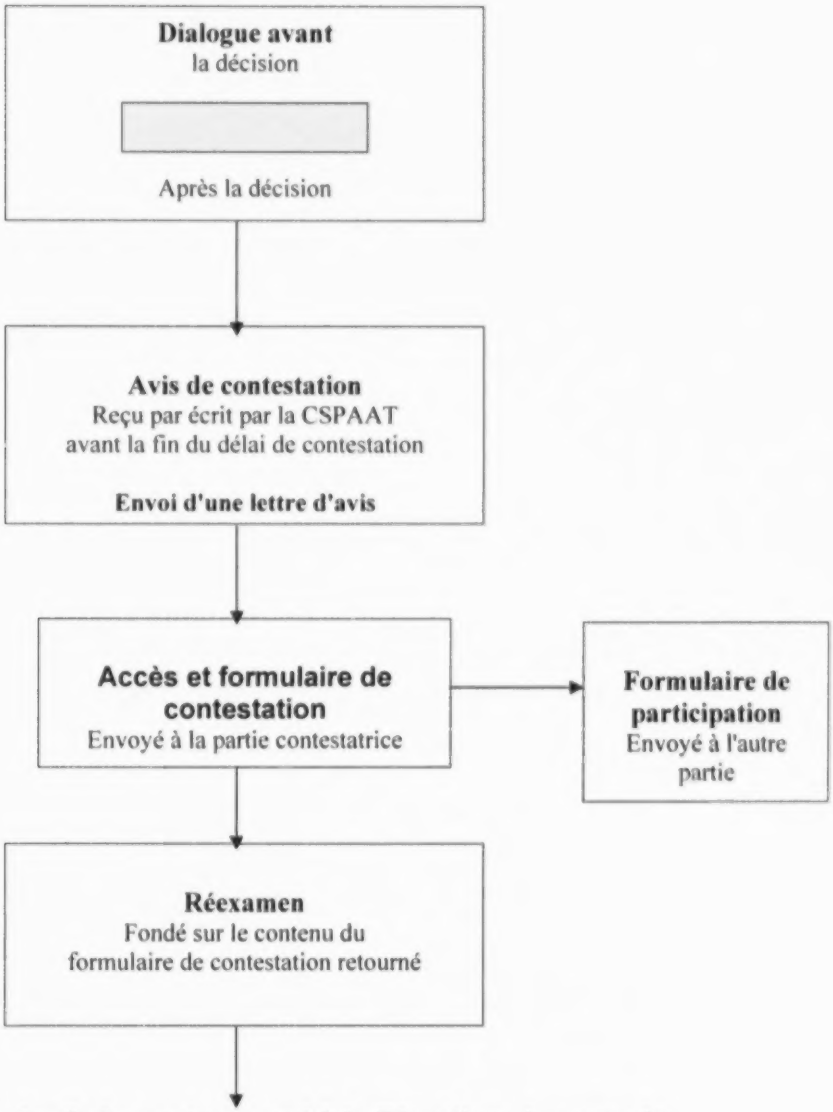
4. ÉTAPE DE L'ACHEMINEMENT DES DOSSIERS

- Le dossier est transmis deux fois lorsqu'une note de renvoi pour contestation est remplie. Il est transmis simultanément au service de l'accès aux dossiers et à la Direction des appels (bureau : **T8000**). Le service de l'accès aux dossiers assure l'accès de la partie contestatrice (ou de son représentant) au dossier et permet à la partie non contestatrice (ou à son représentant) d'y avoir accès si celle-ci a fait connaître son intention de participer au processus de contestation. Cette fonction d'accès « secondaire » fait en sorte que les parties (ou leurs représentants) soient en mesure de discuter de la contestation en connaissance de cause avec le commissaire aux appels.

PROCESSUS DE RÈGLEMENT RAPIDE

TRAITEMENT DES DIFFÉRENDS PAR LES UNITÉS DE SERVICE

APERÇU



En l'absence de règlement : renvoi à la Direction des appels

IV. PROCESSUS DE CONTESTATION

TRAITEMENT DES CONTESTATIONS PAR LA DIRECTION DES APPELS

A. APERÇU DES MÉTHODES ET DES PROCESSUS DE RÈGLEMENT

- Les contestations acheminées à la Direction des appels sont traitées par un commissaire aux appels. La méthode décisionnelle utilisée dépend de la nature de la contestation. Voici un résumé des méthodes utilisées.

1. OPTION DÉCISION DANS LES 60 JOURS

- L'option relative à la prise de décision dans un délai de 60 jours sert à résoudre les cas les plus simples. Une fois le dossier transmis à la Direction des appels, la partie contestatrice (ou son représentant) peut demander qu'une décision soit rendue dans les 60 jours.

- Dans ce cas, une décision est rendue dans les 60 jours en fonction des renseignements figurant dans le dossier d'indemnisation et de tout renseignement supplémentaire fourni par écrit par les parties. Cette option permet à toutes les parties contestatrices de choisir une procédure d'examen accélérée et de déléguer à la partie contestatrice (ou à son représentant) la responsabilité de recueillir toute nouvelle information pertinente.

2. OPTION COMPORTANT UN EXAMEN DU DOSSIER, UNE ENQUÊTE ET UNE AUDIENCE

- Les options de règlement les plus courantes sont l'examen du dossier, l'enquête et l'audience.

- Si l'option relative à la prise de décision dans les 60 jours n'est pas choisie, la contestation est transmise à un commissaire aux appels qui communique avec les parties, confirme les points en litige et détermine la méthode de règlement la plus appropriée. Si toutes les parties sont d'avis que le différend peut être réglé en présentant uniquement des observations, elles disposent généralement de 21 jours pour les présenter. Une fois que ces observations ont été soumises, le dossier passe à l'étape du règlement en vue de la décision finale.

- Si une des parties ou les deux désirent soumettre de nouvelles preuves, le dossier passe de l'étape de l'examen du dossier à celle de l'enquête. Une fois que les éléments de preuve supplémentaires et les observations ont été présentées, la contestation passe à l'étape du règlement en vue de la décision finale.

- Un dossier plus complexe exigeant la tenue d'une audience passe de l'étape de l'examen du dossier à celles de l'établissement du calendrier et de l'audience avant qu'une décision ne soit rendue.

3. PROJETS SPÉCIAUX DE RÈGLEMENT DES LITIGES

- La Direction des appels offre des projets spéciaux de règlement des litiges. Les contestations provenant de grandes entreprises font parfois l'objet de projets spéciaux visant une plus grande efficacité et un plus grand consensus dans la recherche d'une solution. Ces projets dépendent de la volonté de l'employeur et du syndicat d'en venir à un règlement de façon constructive.

- Chaque projet est élaboré de concert avec l'employeur et le syndicat, et les procédures varient en fonction des besoins des parties.

- Par exemple, dans le cadre du projet spécial conçu pour Stelco inc. et les Métallurgistes unis d'Amérique (section locale 1005), un commissaire aux appels désigné présente par écrit son point de vue ou son opinion sur le dossier à l'employeur et aux représentants syndicaux. Au cours d'une réunion, une quinzaine de dossiers peuvent être examinés. La discussion porte principalement sur le point de vue présenté. Dans la plupart des cas, le règlement obtenu repose sur un consensus. À la suite de l'une de ces réunions, un nombre restreint de dossiers fera l'objet d'une audience. Dans certains cas, une nouvelle enquête doit être menée avant qu'une entente puisse être conclue.

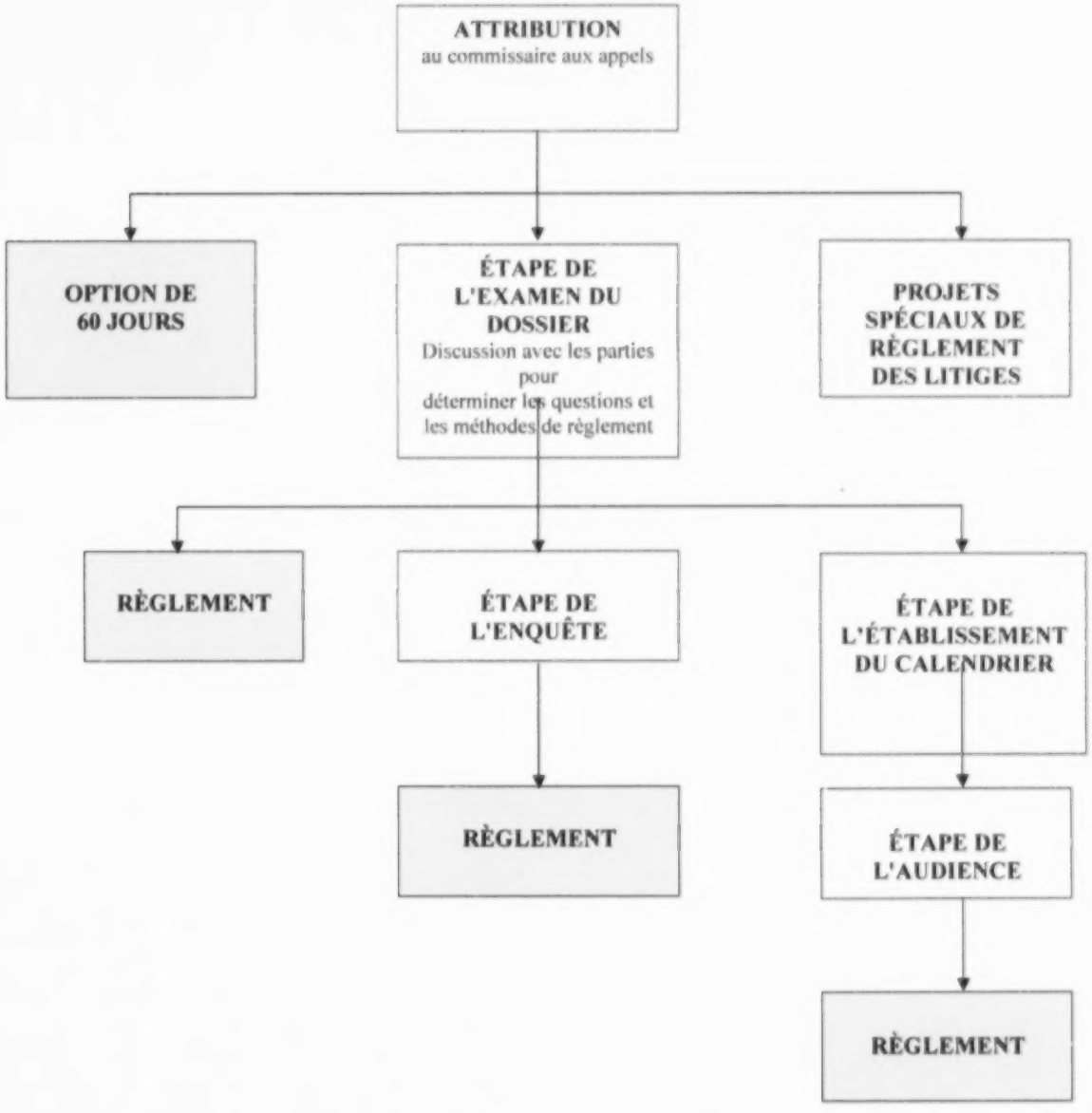
- Ce genre de projet est utilisé le plus souvent dans l'industrie sidérurgique, mais il s'est également avéré efficace dans l'industrie minière, l'industrie automobile et l'industrie des aliments au détail.

- Toute demande d'information sur la possibilité d'élaborer un projet spécial propre à un employeur doit être adressée au directeur de la Direction des appels.

DIRECTION DES APPELS

TRAITEMENT DES CONTESTATIONS PAR LA DIRECTION DES APPELS

APERÇU



B. RÔLE DU COMMISSAIRE AUX APPELS

- Il incombe au commissaire aux appels de régler les litiges entraînés par les contestations. Il s'acquitte de ses responsabilités en respectant le code de conduite suivant :

  1. Agir de façon équitable et impartiale et éviter tout conflit d'intérêt.

  2. Faire preuve de diligence et de professionnalisme dans l'exercice de ses fonctions.

  3. Traiter toutes les parties et tous les participants au processus de contestation avec courtoisie, dignité et respect.

  4. Faire preuve d'ouverture d'esprit par rapport aux contestations présentées et savoir apprécier les preuves de façon équitable, tout en évitant de poser des gestes ou de faire des commentaires qui pourraient inciter une personne avertie et raisonnable à croire le contraire.

  5. Mener des enquêtes au besoin afin de régler avec efficacité les litiges issus des contestations, dans le contexte de la nature non accusatoire du régime d'indemnisation de la CSPAAT, et s'assurer que les droits des parties non représentées sont protégées.

  6. Rendre des décisions en fonction d'une évaluation objective et indépendante des faits, conformément à la *Loi* et aux politiques de la CSPAAT.

C. ÉTAPES D'UNE CONTESTATION

1. ÉTAPE DE L'ATTRIBUTION

- Une fois reçu par la Direction des appels, le dossier est attribué à l'équipe chargée du secteur d'industrie pertinent. Les dossiers sont attribués chaque mois aux commissaires aux appels, selon l'ordre de réception par la Direction.

- L'attribution des dossiers selon le secteur d'industrie ou au secteur des petites entreprises est conforme à l'orientation des unités de service et vise à favoriser une meilleure connaissance de certaines industries ainsi que des activités professionnelles et des processus de travail correspondants, ce qui optimise la qualité des règlements.

- Lorsqu'une contestation est transmise à la Direction des appels, la partie qui l'a présentée (ou son représentant) reçoit un formulaire relatif à l'option de décision dans un délai de 60 jours. Une fois le formulaire rempli et retourné, le dossier est rapidement attribué à un commissaire aux appels, qui rendra une décision dans les 60 jours suivant la réception du formulaire dûment rempli.

  Les directives régissant les décisions dans un délai de 60 jours sont présentées à l'annexe B.

- Les dossiers attribués à une équipe mais n'ayant pas encore été attribués à un commissaire aux appels sont la responsabilité du chef de service de la Direction des appels et du personnel de soutien qui répondent aux questions relatives à la situation du dossier et se chargent des demandes prioritaires.

2. ÉTAPE DE L'EXAMEN DU DOSSIER

a) Participants

- La partie contestatrice participe au processus de contestation. La partie non contestatrice y participe également si elle a rempli le formulaire de participation approprié.

- Lorsque la partie non contestatrice a choisi de ne pas participer au processus, il n'est pas obligatoire de l'intégrer au processus. Cependant, une copie de la décision rendue ou de l'entente conclue lui est transmise à la fin.

- Lorsqu'une partie n'ayant pas rempli le formulaire de participation avise la CSPAAT de son intention de prendre part au processus de contestation, elle est incluse dans toutes les discussions et communications subséquentes. (Dans ce cas, la partie doit faire connaître son intention par téléphone à la Direction des appels, puis lui transmettre directement un formulaire de participation dûment rempli pour que le commissaire aux appels sache que la partie participera au processus.)

- Dans certains cas, des tierces parties peuvent participer au processus. Par exemple, une compagnie remplaçante sera avisée de la procédure et invitée à y participer si l'une des parties prétend que cette compagnie doit assumer les coûts de la demande ou s'acquitter de l'obligation de rengagement découlant de l'accident.

- Lorsqu'une entreprise a fermé ses portes et que ses comptes ont été liquidés, l'employeur n'est généralement pas inclus dans la procédure de contestation. Le commissaire aux appels peut toutefois demander des renseignements aux anciens cadres ou aux employés de l'entreprise si ces renseignements sont nécessaires pour évaluer le bien-fondé de la contestation.

(b) **Représentants**

- Toutes les parties ont le droit d'être représentées par la personne de leur choix.

- La Direction des appels reconnaît et applique le code de conduite des représentants établi par la CSPAAT.

c) Communication avec le commissaire aux appels

- Le commissaire aux appels examine le dossier afin de déterminer les faits, de prendre connaissance de la nature des éléments contestés et d'identifier les parties en cause.

- Le commissaire aux appels communique avec les parties en cause (ou leurs représentants) et leur explique le processus de contestation et le rôle qu'il y jouera. Il s'agit normalement d'un entretien téléphonique.

- Au cours de cette étape, les discussions portent sur les points en litige, la méthode de règlement appropriée et les enquêtes éventuelles.

- Il est parfois possible de conclure une entente dès le départ. Les parties en cause peuvent s'entendre sur leur interprétation des faits du dossier en fonction des lois ou des politiques pertinentes. Dans ces circonstances, une entente tenant compte des éléments présentés, en totalité ou en partie, peut être conclue. L'entente conclue est communiquée par écrit selon la méthode approuvée.

- Si aucune entente n'est conclue, mais que tous conviennent qu'aucun renseignement supplémentaire n'est nécessaire pour que le commissaire aux appels puisse rendre une décision, le dossier passe à l'étape du règlement.

d) Détermination des questions en litige

- L'une des fonctions clés du système de contestation a trait à l'examen global du dossier effectué par l'unité de service et la Direction des appels. Avant que sa contestation ne soit admise par la Direction des appels, la partie contestatrice doit remplir un formulaire de contestation énumérant les points en litige de sorte que tous les éléments présentés puissent être étudiés par l'unité de service.

- De nouveaux éléments peuvent toujours être présentés à l'étape de la contestation. Si de nouveaux points sur lesquels l'unité de service ne s'est pas penchée sont soulevés, ils sont ajoutés aux questions que le commissaire aux appels devra régler, à condition que :

  - les parties en cause acceptent d'ajouter ces questions,

  - les renseignements essentiels au règlement de ces questions soient mis à la disposition du commissaire aux appels sans nécessiter d'enquête exhaustive supplémentaire, et

  - la question n'est pas exclue de l'examen du dossier d'indemnisation en raison du délai de contestation imposé par la loi.

- Il peut se produire des situations où, peu importe si une question a été soulevée par une des parties, le commissaire aux appels détermine qu'il est nécessaire de l'aborder afin d'établir le bien-fondé et l'équité du cas. Le commissaire aux appels a le pouvoir d'ajouter une telle question à celles qu'il doit régler, mais doit en aviser les parties (ou leurs représentants).

- Il est possible que le commissaire aux appels découvre dans le dossier un risque de désavantage pour une des parties. Dans un tel cas, il doit alors aviser la partie (ou son représentant) du risque en question.

- Dans tous les cas, les prestations découlant d'une décision font partie des questions en litige, et il incombe donc au commissaire aux appels de déterminer ces prestations dans la mesure où des renseignements fiables figurent au dossier ou sont à sa disposition. Par conséquent, lorsque le commissaire aux appels accepte l'admissibilité d'une déficience ou d'une période d'invalidité, il doit également déterminer la nature, le montant et la durée des prestations, dans la mesure où les renseignements disponibles le permettent.

- Lorsque l'une des parties demande la résolution de toute question dont le délai est échu et que la question d'accorder une prolongation n'a pas été abordée auparavant, le commissaire traitera cette question en priorité et rendra une décision écrite dans les 30 jours suivant la réception des observations des parties.

Consulter les critères de prolongation des délais de contestation énoncés à la page ii de l'ANNEXE « A »

e) Demandes de représentation

- Lorsqu'une des parties demande au commissaire aux appels d'interrompre le processus pour lui permettre de trouver un représentant, une prolongation maximale de 21 jours est accordée.

- Si la partie contestatrice présente une demande en vue de trouver un représentant et qu'aucune disposition n'a été prise dans les 21 jours, elle peut choisir de poursuivre le processus sans représentant ou de retirer sa contestation. Si la contestation est retirée, elle peut être présentée à nouveau à une date ultérieure à titre de nouvelle contestation. Cependant, elle ne sera pas traitée en priorité et sera assignée au même commissaire aux appels que la contestation précédente.

- Si la partie non contestatrice n'a pu trouver de représentant dans les 21 jours, le commissaire aux appels poursuit le processus de contestation. La partie non contestatrice est libre de poursuivre ses efforts pour trouver un représentant au cours du processus.

f) Résultats

i) Étape du règlement

- Si le commissaire aux appels et les diverses parties (ou leurs représentants) conviennent qu'aucune autre enquête n'est nécessaire, mais qu'aucune entente consensuelle ne peut être conclue, des observations finales seront demandées aux parties et le dossier passera directement à l'étape du règlement.

ii) Étape de l'enquête

- Si des renseignements supplémentaires pouvant être obtenus à l'aide d'enquêtes sans audience sont nécessaires, le dossier passe à l'étape de l'enquête.

iii) Étape de l'établissement du calendrier

- Si une audience s'avère nécessaire, le commissaire aux appels détermine avec les parties l'endroit où l'audience aura lieu, les témoins qui y seront entendus et les renseignements supplémentaires à obtenir au préalable.

iv) Retours de dossier

- Lorsqu'un dossier est retourné sans résolution à l'unité de service aux fins d'intervention subséquente, le processus accuse un retard important qui s'avère une source de bouleversement pour les parties. Le système de contestation est conçu de façon à réduire le nombre de « retours ».

- Avant le retour d'un dossier, les parties doivent discuter de la situation. En cas de retour, le commissaire aux appels prépare une note de service expliquant la raison du retour. Cette note de service est transmise à l'unité de service, et une copie est envoyée aux parties (ou à leurs représentants) ainsi qu'au chef de service concerné de la Direction des appels.

- Un dossier n'est généralement retourné que pour les raisons suivantes :

  - L'existence d'une autre demande (lésion précédente ou subséquente) susceptible d'avoir une incidence sur la question en litige est connue, mais cette demande n'a pas été examinée par l'unité de service avant que celle-ci ait rendu sa décision. Il ne faut pas confondre cette situation avec celles où des demandes pertinentes précédentes ou subséquentes ont été examinées, mais n'ont tout simplement pas été présentées avec le dossier faisant l'objet de la contestation. Dans ce cas, le commissaire aux appels prend des dispositions en vue d'obtenir tous les dossiers pertinents supplémentaires sans qu'il soit nécessaire de retourner le dossier à l'unité de service.

- Aucune décision n'a été rendue par l'unité de service relativement à une question d'admissibilité pertinente, et le commissaire aux appels ne peut l'ajouter aux questions en litige (voir la section intitulée « Détermination des questions en litige » à la page 11).

- Les renseignements utilisés par le décideur de l'unité de service dans sa décision concernant la question contestée présentent des lacunes importantes.

- La décision de l'unité de service est fondée entièrement ou en partie sur des preuves provenant de la surveillance; cependant, la personne n'a pas fait l'objet d'une vérification adéquate. (Lorsque l'identité de la personne est contestée, une enquête détaillée menée par la Direction des enquêtes spéciales devrait être entreprise avant de transmettre le dossier au commissaire aux appels).

▪ Lorsque les mesures requises ont été prises par l'unité de service, mais qu'une ou plusieurs questions sont encore contestées, le dossier est renvoyé à la Direction des appels et attribué au même commissaire aux appels, qui le traitera en priorité sans que la partie doive remplir un formulaire de contestation.

v) Retraits

▪ Lorsque la partie contestatrice (ou son représentant) indique au commissaire aux appels qu'elle ne désire pas entreprendre le processus ou qu'elle n'est pas prête à le faire, le commissaire aux appels fait parvenir aux parties une lettre de confirmation, et la contestation est traitée comme étant retirée.

▪ Lorsque la partie contestatrice (ou son représentant) ne répond ni aux messages téléphoniques ni aux lettres du commissaire aux appels, une lettre lui est envoyée indiquant que la contestation sera considérée comme retirée si aucune réponse n'est reçue dans un délai de deux semaines.

▪ Une fois qu'une contestation est considérée comme retirée, elle peut être présentée de nouveau à la Direction des appels à une date ultérieure. Lorsqu'un dossier retourne à la Direction des appels, il n'est pas traité en priorité, mais assigné au même commissaire aux appels, qui le traitera selon l'ordre normal d'assignation des dossiers.

3. ÉTAPE DE L'ENQUÊTE

a) Choix de la méthode d'enquête

▪ Il existe de nombreuses méthodes d'obtention d'information, à savoir :
- par téléphone ou téléconférence;
- par courrier ou télécopieur;
- au cours de rencontres informelles;

- dans le cadre d'enquêtes menées par le personnel de la CSPAAT;
- dans des rapports d'évaluation, d'examen et d'opinion professionnelle préparés par des spécialistes en soins de santé, en ergonomie ou en hygiène du travail à l'interne ou à l'externe.

- Il incombe au commissaire aux appels de déterminer les renseignements nécessaires au règlement du dossier et de choisir la méthode la plus efficace et la plus opportune de les obtenir. La meilleure façon d'obtenir des renseignements consiste généralement à s'adresser directement aux parties en cause. Par exemple, lorsqu'une copie des dossiers ou des rapports médicaux est requise, il est fort probable que le travailleur (ou son représentant) sera en mesure d'obtenir ces documents plus rapidement que la CSPAAT.

b) Consignation des renseignements reçus

- La plupart des renseignements obtenus à l'étape de l'enquête sont présentés par écrit, notamment les rapports, les dossiers, les lettres et les notes de service de la CSPAAT. Par contre, d'autres renseignements sont transmis oralement, soit par téléphone ou au cours de rencontres informelles. Ces renseignements doivent être consignés de façon adéquate.

c) Déroulement du processus et notification des parties

- Le commissaire aux appels est chargé du suivi des enquêtes en instance et doit s'assurer qu'on répond aux demandes de renseignements rapidement. Il lui incombe en outre d'aviser les parties de la progression des enquêtes.

d) Accès au dossier et observations suivant une enquête

- Les nouveaux renseignements reçus au cours de l'étape de l'enquête sont communiqués aux parties en cause. Un travailleur doit consentir au préalable à la divulgation du dossier ou des rapports médicaux le concernant à son employeur.

- Les parties disposent en général de 21 jours après l'enquête pour faire des observations au commissaire aux appels. Un délai plus long ou plus court peut être accordé compte tenu de la complexité du dossier et de la situation des parties (ou de leurs représentants).

- Le commissaire aux appels est libre d'organiser une conférence téléphonique ou une vidéoconférence pour permettre aux parties de présenter leurs observations finales si cette méthode permet d'accélérer les choses.

e) Résultats

- Une fois les enquêtes terminées et les renseignements obtenus, le dossier passe à l'étape de la résolution.

- Dans certains cas exceptionnels, les résultats de l'enquête peuvent inciter le commissaire aux appels à tenir une audience. C'est notamment le cas si d'importantes questions sont soulevées quant à la crédibilité d'une partie ou si les enquêtes mettent en évidence des questions de fait complexes. En pareil cas, le commissaire aux appels renvoie le dossier à l'étape de l'établissement du calendrier.

- Un dossier peut également être retiré ou retourné après l'étape de l'enquête. Il est alors traité selon les principes et procédures décrits précédemment à l'étape de l'examen du dossier d'indemnisation.

4. ÉTAPE DE L'AUDIENCE

a) Détermination de la pertinence d'une audience

- L'un des objectifs fondamentaux du système de contestation consiste à offrir toutes les occasions possibles de résoudre un différend sans tenir une audience officielle, puisqu'une telle audience entraîne de nombreux retards et contribue à l'établissement d'un rapport d'opposition entre les parties du lieu de travail.

- On s'attend à ce que le système permette de régler la plupart des dossiers sans audience. Toutefois, une audience est généralement nécessaire si :

  - la contestation porte sur des questions de fait complexes qui ne peuvent être évaluées adéquatement qu'au cours d'une audience (par exemple, les questions relatives à l'exposition sur les lieux du travail, à l'incapacité et à l'aptitude au travail);

ou

  - la contestation porte sur la crédibilité, qui ne peut être évaluée adéquatement qu'à l'aide de contre-questions (en vue notamment d'apprécier la preuve de l'accident ou de déterminer si les obligations en matière de rengagement ont été respectées).

b) Établissement du calendrier

- Lorsqu'une audience est jugée nécessaire, le commissaire aux appels transmet le dossier à un agent d'établissement du calendrier, qui se charge de trouver une date qui convient à toutes les parties.

- Une fois la date déterminée, l'agent d'établissement du calendrier fait parvenir aux parties un avis de convocation indiquant la date et l'heure de l'audience ainsi que l'endroit où elle se déroulera.

- Si la partie non contestatrice n'est pas en mesure d'indiquer une date qui lui convient ou qui respecte les délais habituels, l'agent d'établissement du

calendrier fixe la date en fonction de la disponibilité de la partie contestatrice. Si la partie contestatrice refuse de collaborer en vue de fixer la date d'audience, le dossier est traité comme si la contestation avait été retirée.

c) Préparation à l'audience

- Il incombe au greffier d'appel de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que tous les documents et tous les témoins requis seront disponibles au moment de l'audience et de régler les questions de procédure éventuelles avant sa tenue.

- Le greffier d'appel se charge également de recevoir et d'évaluer les demandes écrites des parties qui désirent produire des renseignements ou des documents supplémentaires à l'audience. Avant d'obtenir l'information demandée par les parties, le greffier d'appel doit déterminer s'il s'agit de renseignements pertinents et essentiels, compte tenu des questions en litige.

  Les critères servant à déterminer si une assignation doit être délivrée sont présentés à l'annexe C.

- Toute preuve documentaire produite par les parties doit être reçue par la CSPAAT au moins 14 jours avant l'audience.

- Si des preuves documentaires sont présentées avant l'audience et que la partie adverse ne les a pas reçues, le greffier d'appel doit s'assurer que cette partie puisse accéder à ces documents.

d) Report d'une audience

- Le greffier d'appel se charge des demandes de report d'audience qui lui sont transmises avant l'audience. Il a le pouvoir d'accepter le report d'une audience dans les conditions suivantes :

  - maladie soudaine du travailleur;
  - maladie soudaine du représentant du travailleur si aucun remplaçant n'est immédiatement disponible;
  - maladie soudaine de l'employeur devant agir à titre de représentant dans le cas d'une petite entreprise;
  - maladie soudaine du représentant de l'employeur si aucun remplaçant n'est disponible dans un délai raisonnable;
  - décès de l'une des parties ou d'un membre de sa famille immédiate;
  - conditions météorologiques défavorables le jour de l'audience ou accident en route vers l'audience.

- Si une audience est reportée, le greffier d'appel en avise toutes les parties et remet le dossier à l'agent d'établissement du calendrier pour qu'il fixe une nouvelle date.

e) Procédures relatives aux audiences

i. Directives

Se reporter à l'annexe D, qui présente les directives relatives à la tenue d'audiences.

- Il importe de noter que le respect des procédures est lié aux circonstances propres à chaque cause.

ii. Réception des éléments de preuve

- Les règles de la preuve utilisées devant les tribunaux ne s'appliquent pas aux audiences tenues par la CSPAAT.

- Les preuves pertinentes relatives aux questions en litige sont reçues par le commissaire aux appels. Elles ne font l'objet d'aucune exclusion, ni d'aucun privilège d'origine législative.

- Le commissaire aux appels détermine la fiabilité d'une preuve et sa valeur probante.

iii. Renseignements reçus après l'audience

- Dans certains cas exceptionnels, des renseignements supplémentaires doivent être obtenus après l'audience.

- Les enquêtes après audience sont menées conformément aux méthodes, aux procédures et aux directives applicables à l'étape de l'enquête.

- Les parties ont accès aux renseignements obtenus au cours de ces enquêtes et sont invitées à présenter leurs observations finales par écrit.

iv. Retraits et retours

- Un dossier peut également être retiré ou retourné au cours de l'étape de l'audience. Il est alors traité selon les principes et procédures décrits précédemment aux autres étapes de contestation.

5. ÉTAPE DU RÈGLEMENT

a) Décisions

- Les décisions rendues sont rédigées en langage clair, simple et concis.

- Si la crédibilité a une incidence sur la décision, les raisons pour lesquelles un témoignage a été accepté ou rejeté doivent être indiquées.

- La rédaction des décisions rendues doit suivre un format propre à la cause. Dans tous les cas, la décision doit faire état des points en litige, indiquer les politiques qui s'appliquent, fournir une brève description de l'origine de la contestation, présenter les preuves étudiées et la valeur probante qui leur a été accordée ainsi que présenter les conclusions.

- Une fois la décision signée, une copie est envoyée aux parties et à l'unité de service concernée.

- La lettre qui accompagne la décision avise les parties des délais prescrits pour interjeter appel auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT).

b) Ententes

- Une entente est conclue lorsque les parties en cause et le commissaire aux appels s'entendent sur un résultat.

- Les parties sont avisées au moment de la résolution que l'entente en question constitue la décision finale de la CSPAAT.

- Le commissaire aux appels rédige un document confirmant l'entente. Ce document contient les mêmes renseignements qu'une décision (voir le troisième point de la section « décisions » ci-dessus) afin de montrer comment l'entente respecte la *Loi* et les politiques de la CSPAAT.

- La lettre qui accompagne le document de confirmation avise les parties des délais prescrits pour interjeter appel auprès du TASPAAT.

Annexe A

DIRECTIVES RELATIVES AUX DÉLAIS DE CONTESTATION

1. APERÇU DES DÉLAIS

- Un délai de 30 jours s'applique aux décisions de la CSPAAT relatives aux programmes de retour au travail ou à un programme de réintégration au marché du travail rendues le 1er janvier 1998 ou après cette date.

- Un délai de six mois s'applique à toute autre décision rendue par la CSPAAT le 1er janvier 1998 ou après cette date.

- Un délai de six mois débutant le 1er janvier 1998 s'applique à toutes les *autres* décisions rendues par la CSPAAT avant le 1er janvier 1998.

2. AVIS D'OPPOSITION

- Lorsque la CSPAAT rend une décision défavorable, la lettre de décision transmise à la partie touchée par la décision défavorable indique le délai à respecter pour présenter une contestation. Pour satisfaire aux exigences prévues par la loi, la partie doit indiquer par écrit, avant la fin du délai prévu, son intention de présenter une contestation.

3. PROCESSUS DE CONTESTATION

- Afin de tenir compte du désir de certaines parties cherchant simplement à protéger leurs droits de contestation, le décideur envoie une lettre à la partie contestatrice qui lui a fait parvenir un avis de contestation pour lui signaler qu'elle a respecté le délai prévu par la loi et lui demander d'indiquer la date à laquelle elle compte poursuivre le processus de contestation.

- Si la partie ne désire pas donner immédiatement suite à la contestation, aucune autre mesure ne sera prise à ce moment-là. Par contre, si la partie affirme vouloir poursuivre immédiatement le processus, le décideur lui donne accès au dossier et lui transmet un formulaire de contestation. Une fois que la CSPAAT a reçu le formulaire dûment rempli, elle traite la contestation selon la procédure habituelle.

- Ces procédures définissent un seuil inférieur (lettre confirmant l'intention de poursuivre la contestation) quant au délai à respecter et un seuil supérieur (formulaire de contestation dûment rempli) quant à la poursuite du processus.

4. RÉEXAMEN DES DÉCISIONS APRÈS LES DÉLAIS DE CONTESTATION

- Aux termes du projet de loi 99, la CSPAAT peut réexaminer toute décision « à n'importe quel moment si elle le juge souhaitable ». Il est donc possible qu'à la suite d'un réexamen, la CSPAAT modifie l'une de ses décisions après l'expiration du délai de contestation prévu par la loi.

- La CSPAAT exerce notamment son droit de réexaminer ses décisions après le délai de contestation dans les circonstances suivantes : une erreur technique a été commise et doit

être corrigée (par exemple, une date inexacte a été utilisée, les renseignements sur les gains étaient inexacts ou une politique erronée ou qui n'est plus en vigueur a été utilisée); de nouvelles preuves de nature substantielle sont présentées (par exemple, de nouveaux examens médicaux, des découvertes en science médicale ou d'autres renseignements qui n'étaient pas raisonnablement accessibles durant la période d'appel).

5. AUTORITÉ D'ACCORDER DES PROLONGATIONS

- S'il n'est pas possible d'effectuer un réexamen et que le dossier a été présenté pour un réexamen après le délai de contestation prévu par la loi, la CSPAAT peut prolonger le délai lorsqu'elle le juge approprié.

- Les demandes de prolongation sont examinées par l'agent d'indemnisation, qui avise par écrit la partie des résultats du réexamen et du droit de contestation si la prolongation est refusée.

6. CRITÈRES DE DÉTERMINATION DE LA PROLONGATION DES DÉLAIS

- Pour ce qui est de la durée du délai, la CSPAAT peut accorder, à sa discrétion, une prolongation si la contestation est présentée au plus tard un an après la date de la décision. Elle peut aussi considérer les critères suivants :

  - l'une des parties ou un membre de sa famille immédiate éprouve de graves problèmes de santé ou celle-ci quitte la province ou le pays en raison de la maladie ou du décès d'un membre de sa famille;

  - lorsqu'il y a incertitude quant à la réception d'un avis relatif au délai de contestation (afin de tenir compte du fait que, dans les décisions rendues avant 1998, les délais de contestation ne sont pas mentionnés explicitement);

  - l'incidence possible d'autres questions contestées au cours du délai prévu sur les questions qui y sont étroitement reliées et qui n'ont pas été contestées avant l'expiration du délai de contestation;

  - l'importance de la question en litige;

  - l'incertitude quant à la capacité du travailleur de comprendre les exigences relatives au délai de contestation.

- Toutes les décisions relatives à la prolongation du délai de contestation sont basées sur le bien-fondé et l'équité du cas.

7. DÉCISIONS CONCERNANT LES CONTESTATIONS DES DÉLAIS

- Si la partie indique qu'elle désire contester la décision concernant le délai, le chef de service du secteur opérationnel transmet directement la question à un chef de service de la Direction des appels pour qu'elle soit assignée à un commissaire aux appels. Le commissaire aux appels rend une décision dans les 30 jours suivant la réception des observations des parties.

- Si une prolongation est accordée, la demande est retournée, et l'on suit le processus normal d'accès au dossier et de production du formulaire de contestation (voir la page 3 du document Pratique et procédure).

ANNEXE B

DIRECTIVES RELATIVES AUX DÉCISIONS DANS UN DÉLAI DE 60 JOURS

1. GÉNÉRALITÉS

- Lorsqu'un dossier est transmis à la Direction des appels, une lettre décrivant l'option de processus de décision accéléré est envoyée à la partie contestatrice (ou à son représentant).

- Cette option s'applique dans le cas de décisions ne nécessitant aucune enquête et s'appuyant sur les renseignements figurant au dossier d'indemnisation et présentés par les parties.

- Le processus de décision accéléré est entamé une fois le formulaire d'option reçu par la Direction des appels.

2. PROCÉDURES

a) Dans tous les cas

- Si la contestation est irrecevable compte tenu des éléments du dossier d'indemnisation et des renseignements présentés dans le formulaire d'option, une décision est rendue.

- Si la contestation est recevable, mais qu'aucun formulaire d'option n'a été reçu ou que le résultat n'a aucune incidence sur la partie non contestatrice (notamment dans le cas de contestations par l'employeur quant au Fonds de garantie pour les travailleurs réintégrés), une décision est rendue.

b) Dans les cas où un formulaire de participation a été reçu

- Si la contestation semble recevable, la Direction des appels communique avec la partie non contestatrice afin de déterminer si de nouveaux renseignements peuvent être présentés, faute de quoi une décision est rendue. Si la partie (ou son représentant) désire présenter des renseignements, le commissaire aux appels lui accorde 21 jours à cette fin. Si ces renseignements peuvent raisonnablement entraîner le rejet de la contestation, le commissaire aux appels donne à la partie contestatrice (ou à son représentant) la possibilité de les réfuter.

3. QUESTIONS EN LITIGE

- Si l'option de 60 jours a été choisie, les questions qui n'ont pas été tranchées par l'unité de service ne peuvent être ajoutées aux questions en litige.

- Si de nouvelles questions sont soulevées après que la décision a été rendue (option de 60

jours), ces questions sont renvoyées à l'unité de service.

ANNEXE C

DIRECTIVES RELATIVES À LA DÉLIVRANCE D'ASSIGNATIONS

A. CRITÈRES

1. Pour établir si une assignation est essentielle et doit être délivrée, il faut déterminer si :

   a) les preuves sont en rapport avec la contestation;

   b) les preuves sont susceptibles d'avoir une incidence sur le règlement du litige;

   c) la demande d'assignation est véritablement utilisée pour apporter de nouvelles preuves ou si elle ne sert qu'à harceler ou à incommoder le témoin;

   d) les témoignages oraux ou écrits peuvent être obtenus de façon plus raisonnable (notamment d'une partie ou d'un témoin qui assiste déjà à l'audience);

   e) la demande d'assignation ne sert qu'à « aller à la pêche » dans l'espoir d'obtenir des renseignements pertinents;

   f) le témoin visé par l'assignation a accès à des renseignements ou à des documents pertinents ou en assure la gestion (l'assignation doit être notifiée à la personne ayant la garde des documents requis);

   g) le témoin éventuel est un témoin contraignable dans le cadre du processus (les employés de la CSPAAT, en vertu de la politique de la CSPAAT, ne constituent pas des témoins contraignables et d'autres règlements limitent la contraignabilité des témoins).

2. Dans les cas difficiles, le directeur de la Direction des appels peut faire des recommandations relatives à la nécessité de délivrer une assignation.

B. PROCÉDURES

1. Une demande d'assignation à produire des pièces ou à témoigner doit être présentée par écrit. Dans le cas d'une assignation à produire des pièces, la demande doit identifier la pièce en question et préciser qui en a la possession. Elle doit également faire état de la pertinence et de l'incidence probable de la pièce. L'assignation doit indiquer le nom et l'adresse du témoin visé ainsi que la nature, l'incidence probable et la pertinence des preuves apportées par le témoin.

2. Le greffier d'appel transmet au secrétaire une note de service indiquant tous les renseignements nécessaires, y compris le nom et l'adresse du témoin ainsi que les détails relatifs aux pièces que doit produire ce dernier.

3. Le secrétaire doit :

   a) dactylographier l'assignation;

   b) la transmettre au directeur de la Direction des appels pour qu'il la signe;

   c) déposer l'assignation signée au Service des dossiers de la CSPAAT pour que le sceau de la CSPAAT y soit apposé;

   d) rédiger une note de service à l'intention de la Direction des enquêtes et acheminer la note de service, l'original de l'assignation et une copie de l'original au chef de service à la Direction des enquêtes.

4. Le chef de service à la Direction des enquêtes se charge de trouver un enquêteur pour signifier l'assignation.

5. L'enquêteur remet au chef de service à la Direction des enquêtes un affidavit de signification qui sera attesté par un commissaire.

6. Si le commissaire aux appels conclut que la pièce ou le témoin visé n'est pas essentiel au règlement du litige, le greffier d'appel en avise les parties par écrit. L'avis doit également informer les parties qu'elles peuvent discuter de la question avec le commissaire aux appels lors de l'audience si la décision de ne pas délivrer d'assignation est contestée.

7. Si la pièce visée n'est pas produite à l'audience ou si le témoin assigné à comparaître ne se présente pas, selon le cas, ou si le greffier d'appel a refusé de délivrer une assignation, le commissaire aux appels peut :

   a) poursuivre l'audience sans les pièces ou sans le témoin s'il juge que les preuves en question ne sont pas essentielles au règlement du litige;

   b) poursuivre l'audience en indiquant que la décision relative à la nécessité de la pièce ou du témoin sera rendue à la fin de l'audience. Si, à la fin de l'audience, les preuves en question sont jugées essentielles, le commissaire aux appels demande que l'audience soit reprise et que les assignations requises soient délivrées;

   c) décider dès le départ que l'assignation doit être délivrée et ajourner l'audience pour cette raison. Cette ligne de conduite ne doit être adoptée (au lieu de l'étape b ci-dessus) que si les preuves en question sont jugées essentielles au point que la présentation des preuves existantes s'avère déraisonnable.

8. Si le témoin assigné ne se présente pas à l'audience, mais que le commissaire aux appels est convaincu que son témoignage est essentiel, il peut décider de délivrer une deuxième assignation et demander à l'enquêteur de signaler au témoin la nécessité de se présenter à la prochaine audience. Il peut également demander à la CSPAAT d'intenter un procès pour outrage contre le témoin. Une telle décision est prise après consultation avec le directeur de la Direction des appels et l'avocat général de la CSPAAT.

ANNEXE D

DIRECTIVES RELATIVES À LA TENUE D'AUDIENCES

PROCÉDURES D'AUDIENCE

a) Objet

- Une audience vise à recueillir des renseignements d'une façon exhaustive, équitable et courtoise. Il faut donc s'assurer de prendre toutes les mesures nécessaires pour créer et maintenir une atmosphère propre à une procédure non accusatoire.

b) Avant d'entrer dans la salle d'audience

Avant d'entrer dans la salle d'audience, le commissaire aux appels doit :

i) Faire les présentations nécessaires.

ii) S'assurer de la présence des participants à l'audience, les identifier et établir leurs rôles.

iii) Expliquer aux témoins qu'ils n'auront pas accès à la salle d'audience jusqu'au moment de leur témoignage. Cette directive ne s'applique pas au travailleur ou à la personne-ressource désignée par l'employeur, qui demeurent dans la salle pendant la durée de l'audience.

iv) Déterminer si des observateurs seront admis dans la salle d'audience. En règle générale, les audiences de la CSPAAT se déroulent à huis clos, ce qui signifie que le public n'y est pas admis. Néanmoins, la CSPAAT admet périodiquement des observateurs lorsque les deux parties y consentent. Ces observateurs sont presque toujours liés aux parties de quelque façon (un parent ou un ami par exemple).

v) En règle générale, à moins de motifs impérieux justifiant l'exclusion des observateurs (notamment la présentation de faits de nature délicate ou pour des raisons d'espace ou de sécurité), ceux-ci sont admis dans la salle d'audience. Toutefois, le commissaire aux appels doit leur indiquer clairement qu'ils ne sont pas autorisés à participer à l'audience.

c) Dans la salle – Avant le début officiel de l'audience

Avant le début officiel de l'audience, le commissaire aux appels doit :

i) S'assurer que les parties et les observateurs occupent les places qui leur sont réservées.

ii) Présenter l'objectif de l'audience et son déroulement (notamment l'ordre des présentations).

iii) Discuter avec les parties des questions à régler et leur signaler les faits qui ont déjà été établis à partir des preuves ainsi que les éléments de l'enquête qui devront être précisés pour permettre de régler les questions en litige.

iv) Préciser aux deux parties les témoins qui seront appelés et la nature de leur témoignage. Le commissaire aux appels ne doit pas entendre un témoignage sans rapport avec la question en litige ou relatif à des points non litigieux déjà admis. Si plusieurs témoins sont appelés pour témoigner des mêmes faits, le commissaire aux appels doit obtenir le consentement des parties quant aux faits en question.

v) Expliquer que les témoins ont le choix de prêter serment ou de témoigner par affirmation solennelle.

vi) Indiquer que tous les propos recueillis au cours de l'audience seront enregistrés.

vii) Si un interprète est présent, expliquer qu'il ne s'agit pas d'un employé de la CSPAAT et décrire ses fonctions.

viii) Expliquer qu'une demande de report d'audience peut être traitée immédiatement ou comme question préliminaire après le début officiel de l'audience. Les critères de report d'audience sont énumérés dans l'une des annexes suivantes.

ix) Si la partie contestatrice ne désire plus donner suite à la contestation, celle-ci est alors considérée comme retirée et est soumise aux principes et aux procédures décrits précédemment.

x) S'il est impossible de déterminer si le dossier doit être retourné au secteur opérationnel, les principes et les procédures décrits précédemment s'appliquent.

d) L'audience

OUVERTURE DE L'AUDIENCE — QUESTIONS PRÉLIMINAIRES

L'audience se déroule selon l'ordre suivant :

i) Le commissaire aux appels mentionne, aux fins d'enregistrement, le nom des parties en cause, le numéro de dossier, la date de la décision contestée et le nom de la partie contestatrice.

ii) Le commissaire aux appels mentionne, aux fins d'enregistrement, le nom des personnes présentes à l'audience et indique leurs fonctions.

iii) Le commissaire aux appels décrit les questions en litige.

iv) Le commissaire aux appels détermine si l'une ou l'autre partie désire présenter d'autres documents écrits. Si c'est le cas et que les documents sont pertinents, ils sont acceptés et cotés comme pièces justificatives. Les pièces justificatives doivent être numérotées, chacune portant le nom du travailleur, le numéro de dossier, la date de réception et les initiales du commissaire aux appels.

v) De toute évidence, les documents reçus au cours de l'audience ne respectent pas le délai de divulgation de 14 jours exigé par la Direction des appels. Il ne serait pas raisonnable toutefois de les refuser compte tenu de l'obligation établie par la loi de rendre une décision en fonction de l'équité et du bien-fondé du cas. Le commissaire aux appels doit définir les procédures à suivre pour qu'elles soient équitables pour la partie qui reçoit ces documents. Il peut à cette fin reporter le début de l'audience pour permettre au représentant d'examiner les documents et d'en discuter avec la partie ou les témoins Le commissaire aux appels peut également autoriser la présentation après l'audience d'observations relatives aux documents en question. Il peut également reporter l'audience si le préjudice porté à la partie qui reçoit les documents est tel qu'aucune procédure ne peut permettre de l'éliminer.

vi) Les parties ont l'occasion de présenter des questions préliminaires, y compris des demandes de report d'audience, puis le commissaire aux appels reçoit les observations des parties et rend une décision sur ces questions. Elles peuvent comprendre des demandes de report. Les demandes de report d'audience présentées à cette étape sont traitées en fonction des critères présentés plus loin dans la présente annexe. Le commissaire aux appels peut également reporter sa décision relativement à une question préliminaire si cette décision n'est pas essentielle à la poursuite de l'audience. Par exemple, la décision relative à la délivrance d'une assignation peut être reportée jusqu'à ce que toutes les preuves aient été entendues et que le commissaire aux appels soit à même de déterminer le caractère essentiel des éléments en question.

PRÉSENTATIONS

Le commissaire aux appels reçoit les présentations des parties selon l'ordre suivant :

i) Chaque partie (ou son représentant) a l'occasion de faire une courte déclaration préliminaire résumant sa position. La partie contestatrice présente sa déclaration en premier, suivie de la partie non contestatrice.

ii) La partie contestatrice prête serment ou fait une affirmation solennelle et témoigne en répondant aux questions de son représentant, du représentant de la partie adverse, puis du commissaire aux appels. Le représentant de la partie adverse et le représentant de la partie contestatrice peuvent poser des questions complémentaires à la suite des questions du commissaire aux appels. La partie adverse pose des questions découlant des questions posées par le commissaire aux appels, tandis que le représentant de la partie contestatrice pose des questions découlant des questions posées par le commissaire aux appels et le représentant de la partie adverse.

iii) Après le témoignage de la partie contestatrice, les autres témoins de la partie contestatrice sont appelés, assermentés et interrogés dans le même ordre.

iv) La partie non contestatrice a alors l'occasion de présenter des renseignements en appelant ses témoins. La partie non contestatrice (ou son représentant) pose d'abord des questions, suivie de la partie contestatrice (ou de son représentant), puis du commissaire aux appels. Viennent ensuite les questions complémentaires. Il est à noter que, dans le cas d'un employeur, la décision d'appeler la personne-ressource en premier relève du représentant de l'employeur. Dans un cas où la crédibilité est une question en litige, le commissaire aux appels doit toutefois aviser la personne-ressource que, si elle ne témoigne pas en premier et qu'elle demeure dans la salle d'audience durant le témoignage des autres témoins de l'employeur, sa crédibilité pourrait être mise en doute.

v) Chaque témoin doit être assermenté au moment d'entrer dans la salle d'audience et avant qu'une question ne lui soit posée.

vi) Les témoins doivent se retirer de la salle d'audience (exception faite du travailleur et de l'employeur) après leur témoignage.

vii) Après leur témoignage, les témoins peuvent demeurer dans la salle d'audience à titre d'observateurs à condition que les parties ne soulèvent aucune objection et qu'ils ne soient pas appelés à témoigner plus tard au cours de l'audience.

viii) Le commissaire aux appels doit s'assurer que les questions posées aux témoins se rapportent aux questions en litige et refuser toute question jugée non pertinente. Aucun contre-interrogatoire n'est permis, mais les contre-questions le sont. La distinction entre contre-interrogatoire et contre-question est établie plus loin dans la présente annexe.

ix) Dans certains cas jugés appropriés en fonction de la nature de la contestation et des compétences des représentants, le commissaire aux appels peut indiquer aux parties qu'il a étudié le contenu du dossier d'indemnisation et qu'il désire éclaircir certains points afin d'orienter l'enquête davantage. Si les parties acceptent cette démarche, le commissaire aux appels appelle d'abord le travailleur et les témoins correspondants. Suivent ensuite les parties (ou leurs représentants) et les questions complémentaires, s'il y a lieu. Si les parties (ou leurs représentants) s'opposent à cette démarche, le commissaire aux appels suit le protocole d'audience normale indiqué ci-dessus.

x) Une fois que tous les témoignages ont été présentés, le commissaire aux appels demande à chaque partie (ou à son représentant) de présenter ses conclusions finales, la partie contestatrice en premier, suivie de la partie non contestatrice.

xi) Chaque représentant peut réagir aux conclusions finales du représentant de l'autre partie, à condition qu'il ne reprenne pas les questions déjà réglées et qu'il s'en tienne à des éléments précis soulevés par la partie adverse et qui ne faisaient pas partie de ses conclusions.

SUSPENSIONS DE L'AUDIENCE - ARRÊT DE L'ENREGISTREMENT

- Lorsque l'audience se poursuit durant plus de 1½ à 2 heures, il peut être nécessaire de prendre une pause.

- Lorsque c'est possible, les pauses ne devraient pas être faites au milieu du témoignage d'un témoin. Lorsqu'une telle pause est inévitable, le commissaire aux appels doit informer le témoin de ne pas discuter de son témoignage avec quiconque durant la pause.

- Si, pour quelque raison que ce soit au cours de l'audience, il est nécessaire d'arrêter l'appareil d'enregistrement, le commissaire aux appels doit en indiquer la raison avant l'arrêt et, après la reprise de l'enregistrement, expliquer la nature de toute discussion ou activité qui a eu lieu pendant l'arrêt de l'enregistrement.

CLÔTURE DE L'AUDIENCE

Le commissaire clôt l'audience selon l'ordre suivant :

i) Il explique que toutes les preuves apportées au cours de l'audience ainsi que les renseignements figurant au dossier seront étudiés avant qu'une décision ne soit rendue;

ii) il explique qu'une décision écrite sera rendue et communiquée à toutes les parties et à tous les représentants.

iii) Il invite les parties à poser des questions au sujet du déroulement de la procédure de contestation jusqu'à maintenant.

iv) S'il est évident que des renseignements supplémentaires doivent être obtenus avant qu'une décision ne soit rendue, il indique aux parties les étapes à suivre pour l'obtention de ces renseignements et la durée prévue des délais correspondants.

v) Si d'autres renseignements sont requis, il indique que les parties auront un droit de consultation et pourront présenter des observations avant qu'une décision ne soit rendue.

vi) si une enquête doit être menée après l'audience en vue d'obtenir des renseignements médicaux, il s'assure que le travailleur consent à les divulguer à son employeur, sinon la question doit être réglée par le greffier d'appel en vertu de l'article 58 de la *Loi*.

vii) Il remercie les parties d'avoir assisté à l'audience et clôt officiellement l'audience.

e) Après l'audience

Après l'audience, le commissaire aux appels :

i) Examine les demandes de remboursement des dépenses du travailleur, de ses témoins et des témoins assignés à comparaître. Les frais de déplacement, de repas et d'hébergement sont remboursés dans le cas des travailleurs, de leurs témoins et des témoins assignés à comparaître qui doivent assister à une audience à l'extérieur de leur région de résidence ou d'emploi. Les frais de déplacement ne sont remboursés que pour les déplacements effectués en Ontario. Les prestations versées sont établies en fonction des taux en vigueur prévus dans la politique de la CSPAAT relative aux frais de déplacement. Toute perte de salaire est également remboursée selon le taux autorisé par la CSPAAT.

ii) S'assure que les dépenses ont été inscrites dans la formule standard prévue à cet effet qui doit être signée par la partie demandant un remboursement et le commissaire aux appels.

iii) S'assure que les témoins experts reçoivent l'indemnité prescrite par la CSPAAT.

iv) Dans le cas d'audiences tenues à l'extérieur de Toronto, remplit une pièce justificative de paiement pour le règlement des frais d'interprétation. Cette pièce doit être signée par l'interprète et le commissaire aux appels après l'audience.

v) S'assure que toutes les formules d'inscription des dépenses et de remboursement sont transmises au secrétaire compétent dans la semaine qui suit la date de l'audience.

f) Questions supplémentaires

DEMANDES DE REPORT D'AUDIENCE

- Le commissaire aux appels doit statuer sur toute demande de report d'audience présentée au cours de l'audience après avoir donné l'occasion aux deux parties (ou à leurs représentants) de défendre leur position.

- Les raisons motivant l'acceptation ou le refus d'une telle demande doivent être communiquées verbalement aux parties lors de l'audience.

- Le commissaire aux appels doit tenir compte des critères ci-après pour décider s'il accepte ou non une demande de report. Il est à noter que le consentement de l'autre partie ne constitue pas en soi une raison suffisante pour accepter de reporter une audience.

  - Les parties demandant le report ont-elles été avisées dans un délai adéquat et suffisant de la date de l'audience?

  - La date de l'audience a-t-elle été fixée d'un commun accord?

  - Les faits à l'origine de la demande de report de l'audience sont-ils convaincants et raisonnables?

  - Dans quelle mesure la nécessité de reporter l'audience découle-t-elle d'actes intentionnels ou de la négligence de la partie (ou de son représentant) demandant le report?

  - L'acceptation ou le rejet de la demande risque-t-il de porter préjudice à l'une ou l'autre partie?

  - Depuis combien de temps la partie demandant le report de l'audience est-elle consciente des faits à l'origine de la demande et quelles démarches ont été entreprises avant l'audience pour remédier à la situation et aviser la CSPAAT?

  - Le report de l'audience permettra-t-il de remédier à des vices de procédure, comme la réception tardive de documents écrits, ou serait-il préférable d'autoriser la présentation d'observations après l'audience de façon à réduire au minimum le préjudice porté à l'une ou l'autre partie en raison du refus de reporter l'audience?

CONTRE-QUESTIONS OU CONTRE-INTERROGATOIRE

- La CSPAAT interdit depuis longtemps déjà les contre-interrogatoires au cours des audiences. Partie intégrante du processus accusatoire utilisé dans le système judiciaire, le contre-interrogatoire n'est pas conforme à la procédure décisionnelle fondée sur des

enquêtes adoptée par la CSPAAT.

- Néanmoins, les règles de l'équité en matière de procédure et la nécessité de rendre une décision en fonction de l'équité et du bien-fondé d'un cas exigent que la partie adverse (ou son représentant) puisse interroger les témoins ayant des intérêts opposés. La partie adverse (ou son représentant) doit toutefois s'en tenir à des questions visant à clarifier certains points en rapport avec la contestation. Ce processus de clarification repose sur le recours aux contre-questions.

- Le contre-interrogatoire constitue une méthode d'interrogation accusatoire caractérisée par des tentatives de harcèlement ou d'attaque du témoin et d'argumentation contre lui. Cette façon de procéder peut intimider les parties et les témoins, qui risquent de se montrer réticents à participer à l'audience et à témoigner. Elle contribue également à créer une atmosphère plus formelle propice à l'affrontement et pouvant désavantager considérablement les parties non représentées.

COMPORTEMENT NUISIBLE

- Si une partie (ou son représentant) adopte un comportement qui nuit au déroulement raisonnable de l'audience, le commissaire aux appels lui fait savoir que son comportement est inacceptable et l'informe qu'il peut lui demander de quitter la salle d'audience si elle continue à se comporter de la même façon. Si la personne en question ne modifie pas son comportement, le commissaire aux appels peut lui ordonner de quitter la salle.

- Si le commissaire aux appels ordonne à l'un des représentants de quitter la salle, il peut reporter l'audience à une date ultérieure pour éviter de porter préjudice à la partie touchée. Il incombe au commissaire aux appels de déterminer si la partie dont le représentant a été exclu peut retenir les services d'un nouveau représentant.

ANNEXE E

DIRECTIVES RELATIVES AUX DEMANDES DE RÉEXAMEN

Autorité compétente

L'article 121 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* prévoit que la CSPAAT peut réexaminer ses décisions en vue de les confirmer, de les modifier ou de les révoquer. La politique 11-01-14 confirme la compétence de la CSPAAT en cette matière et confère au décideur et à son supérieur un droit de réexamen.

Principes

La décision du commissaire aux appels constitue la décision finale de la CSPAAT. Dans un système d'enquête, les parties du lieu de travail participent activement au processus de rassemblement de l'information menant à la décision finale. Les parties du lieu de travail ont donc la possibilité de présenter les renseignements et les preuves à l'appui de leurs positions respectives.

La compétence en matière de réexamen ne doit pas servir à ressasser les arguments des parties et ne constitue pas un niveau d'appel supplémentaire. Elle ne s'applique donc que dans certaines circonstances.

Critères de réexamen

Une décision peut être réexaminée pour les raisons suivantes :

- une erreur importante commise dans la prise de décision ou au cours du processus décisionnel peut raisonnablement avoir une incidence sur le résultat;
- une mauvaise application de la *Loi* ou des politiques approuvées par la CSPAAT;
- de nouvelles preuves probantes;
- une erreur typographique ayant des répercussions sur la décision.

Procédure de demande de réexamen

Toute demande de réexamen doit être présentée par écrit. La soumission doit énoncer les raisons de la demande.

La demande de réexamen est étudiée par le commissaire aux appels. Si elle n'est pas fondée, les parties en sont avisées par écrit. Si la demande semble justifiée, le commissaire aux appels avise les deux parties et définit la procédure à suivre pour le réexamen.

Après avoir réexaminé la décision, le commissaire aux appels peut demander au chef du Service des appels ou au directeur de la Direction des appels de la revoir. Le chef du Service des appels, le directeur de la Direction des appels et la haute direction de la Division des opérations sont habilités à réexaminer une décision et à la modifier pour les raisons indiquées précédemment. Ils suivent alors les mêmes procédures que le commissaire aux appels. Il ne s'agit donc pas d'un niveau d'appel supplémentaire ni d'un moyen de substituer le jugement de la Direction à celui du décideur initial.